



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE  
NEGOCIOS**

Implementación de control de accesos para mejorar la gestión en seguridad  
de Hospedaje del Perú SAC

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Administración de Negocios

**AUTOR:**

Br. William Sarango Chamba (ORCID: 0000-0002-7691-5720)

**ASESORA:**

Dra. Bertila Hernandez Fernandez (ORCID: 0000-0002-4433-5019)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias funcionales

**CHICLAYO - PERÚ**

**2020**

### **Dedicatoria**

**Esta tesis está dedicado a mi esposa Diana Fiorella e hijos Mateo y Fabiana.**

**Por ser el motivo diario de mi vida, y por el animo que daban al desarrollo y culminación de esta tesis.**

### **Agradecimiento**

**Agradezco a todas las personas involucradas, tanto a la empresa Hospedaje del Perú SAC, a los profesionales de la Universidad César Vallejos como a mis familiares que me han apoyado en el desarrollo de esta tesis.**

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, **WILLIAM SARANGO CHAMBA**, egresado del Programa de **MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA** de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° **16563184**.

### **DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:**

Soy autor de la tesis titulada: **IMPLEMENTACION DE CONTROL DE ACCESOS PARA MEJORAR LA GESTION EN SEGURIDAD DE HOSPEDAJE DEL PERU SAC** La

misma que presento para optar el grado de: Maestro en Administración de negocios declaro:

La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.

La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 20 Diciembre del 2019



**William Sarango Chamba**

**DNI 16563184**

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice .....	vi
Indice de tablas .....	vii
Indice de figuras .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO .....	11
2.1. Tipo y Diseño de Exploración .....	11
2.2. Operacionalización de Variables .....	12
2.3. Población, Muestra y Muestreo .....	14
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad .....	23
2.5. Procedimiento .....	15
2.6. Método de Análisis de Datos .....	16
2.7. Aspectos Éticos .....	17
III. RESULTADOS .....	18
3.1 Tablas y Gráficos .....	18
IV. DISCUSIÓN .....	30
4.1 Propuesta.....	31
V. CONCLUSIONES .....	40
VI. RECOMENDACIONES .....	42
REFERENCIAS .....	42
ANEXOS .....	47
1. Encuestas propietario o representante alojamiento y administrador de hospedaje del Perú SAC....	47
2. Instrumento de medición de la variable .....	49
3. Validación del instrumento de medición de la variable .....	53
4. Autorización para el desarrollo de la tesis .....	65
5. Autorización para la publicación electrónica de la tesis .....	66
6. Acta de aprobación de originalidad de tesis .....	67
7. Reporte turnitin .....	68
8. Autorización de la versión final del trabajo de investigación .....	69

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización variable independiente.....	12
Tabla 2. Operacionalización variable dependiente.....	13
Tabla 3. Cómo propietario o encargado, como califica la seguridad en los establecimientos que dan alojamiento en la ciudad de Chiclayo.....	18
Tabla 4. Cree usted que la seguridad en su establecimiento podría ser mejor.....	19
Tabla 5. Tiene su establecimiento equipos o programa informático para dar control al ingreso de personas.....	20
Tabla 6. Invertiría en seguridad para controlar de manera más eficiente los accesos de personas a su establecimiento.....	21
Tabla 7. Hace inventario después del ingreso del personal de aseo o de los huéspedes a las habitaciones.....	22
Tabla 8. La seguridad en su establecimiento es.....	23
Tabla 9. Considera usted que la seguridad influirá en la demanda de alojamiento de cualquier establecimiento.....	24
Tabla 10. Alguna vez se reportó pérdida de pertenencias de clientes o hubo desaparición de objetos del establecimiento.....	25
Tabla 11. Equipos de Control de acceso cerraduras Tarjeta Magnetica.....	35
Tabla 12. Total de equipos Requeridos.....	36
Tabla 13. Costos de inversión maquinaria y Equipo.....	37
Tabla 14. Variación en los ingresos por mejoramiento en la gestión de seguridad.....	37
Tabla 15. Flujo Caja Proyecto.....	38
Tabla 16. Valor Actual Neto (VAN).....	39
Tabla 17. Tasa Interna de Retorno (TIR).....	39

## Índice de figuras

Figura 1. Flujo grama de procedimiento.....	16
Figura 2. Cómo propietario o encargado, como califica la seguridad en los establecimientos que dan alojamiento en la ciudad de Chiclayo.....	18
Figura 3. Cree usted que la seguridad en su establecimiento podría ser mejor.....	19
Figura 4. Tiene su establecimiento equipos o programa informático para dar control al ingreso de personas.....	20
Figura 5. Invertiría en seguridad para controlar de manera más eficiente los accesos de personas a su establecimiento.....	21
Figura 6. Hace inventario después del ingreso del personal de aseo o de los huéspedes a las habitaciones.....	22
Figura 7. La seguridad en su establecimiento es.....	23
Figura 8. Considera usted que la seguridad influirá en la demanda de alojamiento de cualquier establecimiento.....	24
Figura 9. Alguna vez se reportó pérdida de pertenencias de clientes o hubo desaparición de objetos del establecimiento.....	25
Figura 10. Estado actual de Gestión en seguridad en Hospedaje del Perú SAC.....	26
Figura 11. Identificando factores influyentes.....	29
Figura 12. Planos primera Planta.....	32
Figura 13. Planos segunda Planta.....	33
Figura 14. Planos tercera planta.....	34

## **Resumen**

La presente indagación tuvo como propósito Proponer Sistema Control de Acceso para mejorar la Gestión en seguridad en Hospedaje del Perú SAC, pues la seguridad es un factor de elección de los huéspedes, detalles como la zona de ubicación del alojamiento y la reputación del alojamiento en seguridad son tomados en cuenta por los huéspedes de todas partes. La seguridad es un aspecto conjunto de establecimiento y zona de ubicación, por ello se consideró consultar a 105 de los representantes o propietarios de alojamientos temporales del centro de la Ciudad de Chiclayo de un total de 148 registrados por el Ministerio Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR, se les consultó la percepción de la seguridad de los alojamientos en la ciudad de Chiclayo, control de sus huéspedes, así como los sistemas de accesos instalados actualmente en sus instalaciones para la gestión de la seguridad. Constatando que del total de alojamientos en el centro de Chiclayo solo 4 usaban una de las herramienta que esta tesis propone para instalar a Hospedaje del Perú SAC que es el Sistema Control de Acceso CERRADURAS CON TARJETAS MAGNETICAS y que actualmente lo tienen instalados los de la categoría Hotel 4 estrellas a mencionar CASA ANDINA, WINMEIER, COSTA DEL SOL Y MOOD HOTEL LIFESTYLE (ex Portales), beneficiándose de esta importante herramienta por la mejor Gestión de control de los huéspedes al acceder a sus habitaciones, esto repercute en la gestión de la seguridad del establecimiento, evidencia además la necesidad de implementar soluciones como estas en las instalaciones en casi todos los establecimientos de la ciudad de Chiclayo. En la presente tesis se tuvo como metodología un estudio descriptivo teniendo como técnica la encuesta y como instrumento los cuestionarios, con un diseño no experimental, y entre los hallazgos tenemos: Una entrevista realizada a representantes o propietarios de alojamientos en el centro de la ciudad de Chiclayo y del 100 % de encuestados el 87.62% indica SI, el 12.38% manifiesta NO. En resumen la mayoría indica que si cree que la seguridad en los establecimientos podría mejorarse incluyendo Hospedaje del Perú SAC, lo cual mejoraría la Gestión en la seguridad del establecimiento, implementar sistema de control de accesos como son las cerraduras con tarjetas magnéticas y un sistema de video vigilancia, además de afectar los flujos de caja de manera positiva y generaría un incremento de la rentabilidad.

**Palabras claves:** Sistema, acceso, control, gestión y seguridad.

## **Abstract**

The purpose of this investigation is to propose an Access Control System to improve security management in Hospedaje del Perú SAC, since security is a factor of choice of guests, details such as the location of the accommodation area and the reputation of the accommodation in Security are taken into account by guests of all parties. Security is a joint aspect of establishment and location area, therefore, consult to consult 105 of the representatives and owners of temporary accommodation in the center of the City of Chiclayo for a total of 148 registered by the Ministry of Foreign Trade and Tourism - MINCETUR, the perception of the security of the accommodation in the city of Chiclayo, control of its guests, as well as the access systems currently installed in its facilities for security management will be consulted. Verifying that of the total of accommodations in the center of Chiclayo only 4 used one of the tools that this thesis proposes to install a Hospedaje del Peru SAC that is the Access Control System LOCKS WITH MAGNETIC CARDS and that currently they have connected those of the Hotel category 4 stars below CASA ANDINA, WINMEIER, COSTA DEL SOL AND MOOD HOTEL LIFESTYLE (former Portals), benefiting from this important tool for the best management of guest control when accessing their rooms, this has an impact on the management of the security of the establishment, evidence in addition to the need to implement solutions such as these in the facilities in almost all establishments in the city of Chiclayo. "In this thesis, a descriptive study was used as a methodology, taking the survey as a technique and the questionnaires as an instrument, with a non-experimental design, and among the findings, we have: An interview with representatives or owners of accommodation in the city center of Chiclayo and 100% of respondents 87.62% indicate YES, 12.38% manifest NO. In summary, the majority indicates that if you believe that security in the possible ones could improve include Hospedaje del Perú SAC, which would improve the management in the security of the establishment, implement the access control system such as locks with magnetic cards and a video surveillance system, in addition to affecting cash changes positively and generate an increase in profitability.

**Keywords:** System, access, control, management and security.



## **I. INTRODUCCIÓN**

La presente indagación desarrolla un tema muy importante que tiene mucho en común con la ciudadanía y las empresas de hospedaje, como es la Seguridad, en ese sentido se describe la realidad problemática en tres aspectos fundamentales como es el contexto internacional, nacional y local. Así tenemos en España, “Los hoteles tienen dos campos muy bien definidos el huésped y la seguridad” (Scati, 2018) , es por ello que las empresas hoteleras españolas invierten en proyectos de seguridad para reforzar la iluminación, la seguridad de puertas, instalación de cámaras, entre otros. De esta manera enfrentan los problemas de seguridad.

Siguiendo con la realidad problemática en el contexto internacional, tenemos en Ecuador, país que para poder enfrentar los problemas de inseguridad en el sector hotelero, ha generado el gobierno ecuatoriano la Ley 5/2014 de Seguridad Privada, especialmente para los comercios orientados a dar servicio de hospedaje (Desiter, 2019). De esta forma las empresas ecuatorianas están reglamentadas bajo una Ley para invertir en programas de seguridad que contribuyan a disminuir el riesgo de pérdidas materiales y personales. Este es un claro ejemplo para “los países de américa latina”, especialmente los gobiernos, que constantemente luchas o buscan estrategias legales para combatir la inseguridad en sus países.

El Director Regional de un importante hotel de fama internacional Galindo (2016, párr. 4), comenta sobre la Acción de la estabilidad de un hotel “La seguridad de un hotel es una de las partes más vitales de la organización. Si el huésped no se siente seguro en las instalaciones, no va a regresar”, el autor también aporta algo más, manifiesta que el crimen, la delincuencia es factor primordial que afecta a la empresa hotelera. Visto ahora el aspecto internacional, pasamos visualizar la realidad problemática en el contexto nacional.

Lima está entre las ciudades más peligrosas, con respecto a la inseguridad va de menos a más, se puede apreciar bandas organizadas, que roban en las organizaciones hoteleras, creando el pánico entre sus huéspedes, tal es el caso de la organización criminal “Los malditos del rolex”, cuya desarticulación se debió gracias a la intervención policial, siendo uno de los elementos fundamentales para su captura las imágenes de los videos de seguridad. Otra Región donde se presentan problemas de Gestión de seguridad hotelera es en Tumbes, donde se ha tenido que crear un Modelo de Seguridad para las organizaciones hoteleras, disminuyendo de esta manera el alto impacto de la inseguridad en los huéspedes (Palacios, 2015).

En el contexto local, la problemática se desarrollan en la empresa hotelera Hospedaje del Perú SAC, actualmente la empresa presenta las siguientes manifestaciones: desde su apertura en el año 2008 ha ocurrido en algunas ocasiones incidentes de desapariciones de objetos de la empresa hotelera, como también ha habido clientes que han manifestado perdida de objetos dentro de su habitación ocasionando malestar y perdidas económicas para la empresa, a ello se suma una inadecuada gestión de seguridad, no cuenta con un adecuado sistema de prevención o disuasión contra robos, falta de detección y alarmas, reconocimiento e identificación de personas mediante sistema video vigilancia y no existe un software y equipos de accesos para tener una mejor gestión de la seguridad en el establecimiento, estas causas traen como consecuencia el incremento de posibilidad de ser presa de la delincuencia, como son los robos, los asaltos, entre otros, donde se verían perjudicados tanto la empresa como los huéspedes.

Con respecto a los antecedentes en el contexto internacional se tiene la exploracion de Bermudez y Bailón (2015) Guayaquil. “Ejecucion de vigilancia para renovar el servicio de proteccion de seguridad”. el objetivo principal es el analisis de seguridad en todos los procesos de la empresa, a travez de una metodologia cuantitativa (entrevistas, encuestas) se llego a reconer la principal problemática que atraviesa la empresa en seguridad de documentacion afectando las acciones del negocio. En conclusion se renovo la confianza, honestidad y disponibilidad de informacion entre los trabajadores de la compañía. (Kelly Bermudez, 2015).

De igual forma tenemos el aporte de Carlos Guzman (2015) Colombia. “ Ejecutar un nuevo sistema de control de seguridad”, su proposito general es crear un Método de Gestión de Seguridad de la Informacion en la organización. Con una metodologia experimental, los resultados obtenidos es el progreso y facil flujo de informacion. En conclusion se logro mejorar la proteccion y seguridad de la empresa. (Carlos, 2015). Asimismo, Germán Alvarado (2016) Santiago, Chile .“Renovar e implementar la gestion de seguridad en la organización”. Tiene como objetivo general el desarrollo de eficiencia en la entidad. Su metodologia es cualitativa. Los resultados obtenidos fueron una mejor gestion de documentacion. En conclusion se desarrollo con mas fluidez y rapidez el trabajo en la identidad. (Alvarado, 2016) .

Según Zambrano Camacho (2015) Guayaquil, Ecuador. “Tecnica de renovacion sistema de gestion de seguridad, 2016”, su objetivo es analizar la atencion a los usuarios que pernotan en la entidad con un metodo cuantitativo de analisis de informacion, los resultados fueron la satisfacion del usuario. En conclusion es de ayuda para la empresa un nuevo sistema

de control. (camacho, 2015). Mientras Carlos Vilela (2015) La Libertad, Ecuador. “Mejora de una técnica de gestion en hoteles de la ciudad”, tiene como objetivo general mejorar el servicio al usuario, su metologia experimental, los resultado obtenidos fueron la solucion de problemas en “el servicio de atencion al cliente” con la proteccion de datos. En conclusion se implemento un nuevo programa de seguridad que beneficio a la organización y satisfacion del usuario. (Vilela, 2015).

Continuando con la descripción de la realidad problemática en el entorno nacional tenemos el aporte de Ayala (2017), Lima “Técnica de Gestión de Seguridad para renovar la causa de gestión, 2017”. Tiene como objetivo general evaluar el “modo de ejecución de Técnica de Gestión de Seguridad” con un método cuantitativo de análisis de datos, se realizó con el estadístico Wilks, los resultados obtenidos fueron positivos para validación de las hipótesis. En conclusión se dice que “la ejecución de técnica de gestión de seguridad” mejora el proceso de gestión de riesgo. (Medrano, 2017).

De igual Forma tenemos el aporte de Palacios (2015), Piura “Remodelamiento del sistema de control de seguridad para una empresa privada, 2015”. Tiene como objetivo general Renovar la técnica de gestión en la empresa, con su método de investigación no experimental, se realizó en la misma empresa obteniendo como resultados que es necesario actualizar el sistema de control, ya que no se sienten satisfechos con la seguridad brindada. En conclusión Sera beneficioso para la empresa remodelar su sistema de control. (Gonzaga, 2015 ).

Según, Cortez y Santiago (2018), Trujillo Nos indica lo siguiente: “Técnica de acceso a la seguridad de computadoras”. Tiene como objetivo general de gestionar la manera convincente a los activos de las computadoras con su metodología cualitativa y se utilizó el ISO que corresponde a la seguridad informática, logrando como resultado la telecomunicación y el mantenimiento de sistemas de seguridad. En conclusión permitirá observar, medir y considerar el cumplimiento de técnica para acceso a las computadoras. (Santiago, 2018).

También, Barrientos (2017), Lima Indico que: “Organizar el mejoramiento en la calidad y acceso de seguridad en un Hospedaje”. Tiene como objetivo general establecer la calidad y seguridad del hospedaje, con su metodología experimental, los resultados obtenidos fueron dar solución a los problemas de seguridad y servicio correspondiente. En conclusión se construyó un manual para el acceso de seguridad y mejoramiento de calidad en el Hospedaje. (Sanchez, 2017).

Conforme la aportación de Kiyamu (2018), Lima Nos dice que: “La calidad de diseño de un Sistema Management en hospedajes 3 estrellas”. Tiene como objeto general establecer el trato entre “la eficacia del modelo de un Sistema Management” en hoteles tres estrellas, con su metodología cualitativa, los resultados logrados fue la buena calidad de servicio. En conclusión la desconfianza del método tiene trato con el propósito de persistencia de sistema Management “íntegro, fácil de usar, flexible, integral y con buen beneficio incita que las empresas hoteleras concluyan continuar”. (catalán, 2018).

Finalizando con la descripción de la realidad problemática en el contexto local, Ayala (2018), Lambayeque “Implementación de un Medio de Registro Interno que permitirá el progreso de la administración empresarial”. Tiene como objetivo Principal Regularizar el sistema interno de la empresa, con su metodología experimental, los resultados obtenidos fueron en que van sobrevivir en el mercado empresarial. En conclusión se implementó la vía de control interno con huella digital para el progreso de la empresa. (Jacinto, 2018).

Asimismo, Vargas (2018), Pimentel aportó que: “Estrategias De Gestión Hotelera Para Mejorar El Servicio”. Tiene como objetivo Elaborar y aplicar las estrategias en los hoteles de Pimentel, con su metodología cualitativa en el cual se hizo encuestas, los resultados fueron beneficioso para el establecimiento de hospedaje. En resumen se presentó un análisis detallado de las estrategias que se utilizaran. (Vargas, 2018).

Además, Bustamante (2019). Pimentel dijo que: “Propuesta De Un Sistema De Seguridad Para Mejorar El Área De Almacén”. Tiene como objetivo Definir la propuesta del sistema de seguridad, con su metodología tipo transversal descriptivo, explicativo, los resultados fue la fiabilidad del instrumento con que se lograra el sistema de seguridad. En resumen la empresa no aplica ni un sistema de control interno es por eso que se realizó el sistema de seguridad donde las cámaras podrán captar todo. (Fustamante, 2019).

De esta manera, Leiva (2016), Lambayeque “Diseño de un Medio de Seguridad basado en las Normas ISO para proteger información”. Tiene como objetivo centrarse en el sistema de seguridad, con su metodología PDCA, los resultados fueron positivos ya que se propusieron a mejorar el proceso de la empresa con las normas ISO. En resumen se elaboró un plan de tratamiento de riesgo aplicando la protección de información mediante el sistema de seguridad. (Peña, 2016).

Igualmente, Ramos (2018), Chiclayo indica lo siguiente: “Capacitación De Programas de Cámaras y Seguridad En Servicios Hoteleros”. Tiene como objetivo optimizar la calidad del servicio con cámaras, Con su metodología de tipo experimental, los resultados logrados fueron que existe un 50% de personas que están satisfechas y el otro 50% no están de acuerdo. En resumen la capacitación fue beneficioso porque brindaran servicios A1. (Saavedra, 2018).

A continuación se presentan algunas definiciones sobre gestión de seguridad en ese sentido tenemos el aporte de Beltram (2018) La seguridad se ha transformado en diversas instalaciones hoteleras en un servicio más a ofrecer, un valor complementario. Un valor que ya exigen los mismos usuarios, los hoteles además de facilitar descanso y vacaciones, se han convertido para muchos residentes en una segunda casa o, incluso, en centros de reunión y negocio, donde quieren hallar bienestar y seguridad. Un número más, alcanzamos forjando hincapié en la calidad en el contorno hotelero está agrupada a la seguridad. Y, nuevamente, seguimos señalando que la tecnología juega un papel indispensable, ya que poco a poco se ha ido estableciendo en el campo de la seguridad, con el fin de obtener una seguridad de primera calidad. (Beltran, 2018).

Por otro lado tenemos, Marín (2016) quien afirma que, el sistema debe proteger instalaciones, personal y público en todo tiempo, respondiendo su integridad. Por eso es muy transcendental utilizar sistemas de alta seguridad y eficacia con la máxima invención tecnológica, disminuyendo la posibilidad de que sean vulnerables al robo de información y el manejo por parte de terceros. Comúnmente, los sistemas de seguridad que deben cumplir. En corriente, logramos concretar a una técnica de seguridad, como “el grupo de servicios necesarios para facilitar a los individuos y bienes materia prima efectivas en un local definido, protección frente a agresiones, tales como robo, atraco o sabotaje e incendio” (Marin, 2016).

También nos dice Deister Electronic (2015) que, en esta gestión se confía generalmente a diferentes departamentos del hotel. Conserjería y recepción de mercancías, por tanto, poseen la ocupación de registro de accesos por medio del uso de técnicas de video vigilancia. Los beneficios de seguridad personal pueden ser terminantes a la gestión. “Al sostenimiento son asignadas las tecnologías de seguridad activa y pasiva, tales como alarmas, cerraduras electrónicas y cajas fuertes Y el control de las llaves para ingresar a las habitaciones de los huéspedes generalmente se le asigna al departamento cada piso para su seguridad de los clientes”. (Deister Electronic, 2018).

**Asimismo Miz D-Generation X (2015) presenta las siguientes dimensiones de Gestión de seguridad: Dimensión 1: Prevención o disuasión: Tiene como Propósito diseñar, Organizar y elaborar programas de prevención del delito contra las personas que roban o hacen diligencias que no pasan a mayores, y tienen que disuadir a las sanciones penales. (Miz D-Generation X, 2015).**

**Sus indicadores son:**

**Indicador 1: Organizar: es una acción que influye en planificar, disponer, distribuir los medios humanos y materiales es por eso que debemos tener los objetivos planteados para establecerlos en dicha empresa. (Porportatto, 2017).**

**Indicador 2: Diseñar: Es la opción de modificar o edificar entre los perdurables medios legales para una dificultad. También un usuario nos puede plantear un inconveniente y nos solicita un modelo, nos programa un reto de elegir la excelente solución posible para intentar dar respuesta ha dicho problema. (Mordecki, 2015).**

**Indicador 3: Elaborar: Es Plantear una idea y prepararla para un largo trabajo de experimentación, donde lo Confeccionaran y desarrollaran algo que requiere un proceso intelectual, como una teoría, un escrito, un proyecto, una idea. (ALEGSA, 2018).**

**Dimensión 2: Detección y alarma: son dispositivos encargados de dar señal cuando detectan un robo, la alarma avisa instantáneamente, para poder ejecutar su detección, los técnicas de seguridad también “protege a las personas, ahorran tiempo y dinero y en los procesos domésticos e industriales su uso está totalmente generalizado”. (Gonzales, 2017).**

**Sus indicadores son:**

**Indicador 1: Robar: Es la acción de apoderarse de algo que no le corresponde y que le pertenece a otro individuo y por lo habitual, se acude a la violencia para amedrentar al dueño del objeto, ya que Robar es un delito y es penado por la ley. (Bodor, 2018).**

**Indicador 2: Detectar: localizar algo que es dificultoso de observar a simple vista, o advertir; algo peligroso que está pasando. (Copyright, 2019).**

**Indicador 3: Proteger: “Es un cuidado preventivo de un riesgo que pueda sufrir una persona u objeto”. (Pérez, 2018).**

**Indicador 4: Ahorrar:** Es guardar una parte de lo que tenemos, o también ahorrar en diferentes puntos, por ejemplo, en la luz agua, maquinarias, etc. Que nos pueda servir en un futuro. (Merino, 2015).

**Dimensión 3: Reconocimiento e identificación:** Es un registro de acceso que sirve para la protección de la empresa, ya que se ha visto muchos casos de robos, Por ejemplo las cámaras de seguridad detectan a las personas que ingresan es ahí pueden reconocerlas e identificarlas por su rostro, sacan sus datos personales, que son, su nombre, donde viven, cuantos años tienen, etc. Es por eso que es muy importante tener una seguridad avanzada. (Julian Perez, 2015).

**Sus indicadores son:**

**Indicador 1: Seguridad:** La seguridad facilita las condiciones para enfrentar el peligro, sea medios organizativos o humanos y están dispuestas a la minimización del riesgo. (Elearning, 2017).

**Indicador 2: Detectar:** localizar algo que es dificultoso de observar a simple vista, o advertir; algo peligroso que está pasando. (Copyright, 2019).

**Indicador 3: Reconocimiento e identificación de rostros:** Es un sistema que ayuda a la identificación facial de cualquier persona ya existe muchos robos en todos los lugares. (Kimaldi, 2017).

A continuación se presentan algunas definiciones sobre control de acceso de seguridad en ese sentido tenemos el aporte de la Revista informativa TecnoSeguro (2016) manifiesta que “Un sistema de control de seguridad cumple la función de identificar y acceder a información”. Existen varias aplicaciones para cada sistema de control depende de las actividades que realicemos, ya que en muchas ocasiones queremos guardar información confidencial en nuestro teléfono, laptop, etc. Con el avance de la tecnología podemos hacerlo a través de nuestra huella, crear contraseñas o patrones de protección, y así tener el registro de acceso de nuestros equipos (TecnoSeguro, 2016).

### **Tipos de Control de Acceso**

TecnoSeguro, (2016) indica que se especifican en 2 tipos: “Sistemas de Control de Acceso Autónomos y Sistemas de Control de Acceso en Red”.

**Dimensión 1: “Las Técnicas de Control de Acceso Autónomos reconocen el control de una o más puertas, sin estar relacionados a una computadora, consiguiente, no guardan registro de eventos. Sin embargo esta es la primordial problemática, dependerá mucho de la marca. Mejor dicho, los más sencillos solo usan el método de identidad”. (TecnoSeguro, 2016).**

**Lo Indicadores son:**

**Registro de eventos: “consiste en grabar todas las actividades de manera secuencial en una base de datos” (Deveriya, 2019).**

**Método de identificación: “Se basa en el reconocimiento de las personas a través de procesos o sistemas de identidad” (Gabriela, 2015).**

**Dimensión 2: “Los Sistemas de Control de Acceso en Red”: a diferencia el autónomo este si necesita estar conectado a un ordenador local, adonde se hace uso de un software de control que lleva un control de las actividades ejecutadas sobre el sistema con fecha, hora, credencial, etc. (TecnoSeguro, 2016).**

**Los Indicadores son:**

**Software de control: “son un grupo de aplicaciones fácil de ser gestionada por el usuario, puede ser instalada en varias PC sin licencia adicional” (Bmg,labtech, 2015).**

**Sistema de control: “grupo de dispositivos de gestionar, establecer, administrar o regular el procedimiento de otro sistema, con la finalidad de minimizar ciertos fallos y obtener resultados esperados” (Martín, 2019).**

**Por otro lado conforme el análisis de la revista informativa TD Sistemas (2018) manifiesta que “Es un dispositivo conformado por un software y un hardware que ayuda a registrar la salida o entrada de colaboradores o usuarios por medio de un sistema de identidad”. Estos pueden ser a través de una ficha magnética, huella dactilar o puntos biométricos, cualquiera sea la forma de control genera la activación de un dispositivo electromagnético que facilitara su ingreso. (TD Sistemas, 2018).**

**Los Indicadores son:**

**Sistema de identidad: “se encarga de identificar las diferencias de una persona u objeto sea la misma o no” (Anabella, 2015).**



**Control:** “es la agencia, despacho o dependencia que se controla la entrada y de salida personas, objetos, etc., Para brindar una mejor seguridad”. (Julián, 2015).

Asimismo, en el informe realizado por la revista informática ISEC (2015) indica que un “control de acceso de seguridad es un dispositivo computarizado, que brinda de manera eficaz las medidas de protección” determinadas por la compañía, así mismo la seguridad de su base de datos. Identifica la identidad de un usuario u ordenador con la finalidad de permitir la entrada de recursos materiales o lógicos; para la implementación de esto, se identifican tres componentes. (ISEC, 2015).

**Dimensión 1: “Mecanismo de autenticación”:** “Puede ser una clave, lector biométrico, mapa o contraseña” (ISEC, 2015).

**Dimensión 2: Mecanismo de autorización:** “Después de la identificación esta permite o no el ingreso” (ISEC, 2015).

**Los indicadores son:**

**Seguridad:** “es una garantía para la sociedad para evitar daño físico, moral o económica. Así poder realizar sus actividades diarias sin miedo de correr algún peligro” (INSPQ , 2019).

**Protección:** “se define como la acción de proteger e impedir que una persona, animal, objeto sea maltratado por otro individuo”. (Actual, 2016).

Contextualizando la presente indagación se formula la siguiente pregunta ¿Cómo mejorar la Gestión de Seguridad en el Hospedaje del Perú SAC?, los favores de llevar acabo esta indagación radican en las siguientes justificaciones: Teórica, se presentan autores referenciados sobre las variables de Control de acceso y Gestión de seguridad para vigorizar el discernimiento teórico científico de la exploración. Práctica: A través de esta indagación se propone “una técnica de registro de acceso fundado en la variable independiente” para mejorar las la seguridad de los huéspedes y del mismo hotel, obtenido así una mejor servicio. Metodológica: Mediante la metodología de la investigación científica, se generará nuevas experiencias y conocimientos sobre el mejoramiento en Gestión en Seguridad, el cual podrá servir de mucho para la organización así como para estudios futuros de similar descripción. Es importante esta indagación porque permitirá establecer una mejora de los sistemas de seguridad a través de un estudio y una implementación de una técnica de control de acceso basado en las cerraduras con tarjeta magnética instaladas en las puertas de las habitaciones, las cuales son programadas con

un software desde la computadora en recepción para dar acceso, direccionamiento y el control de los huéspedes, registrando sus datos personales y dando accesos a la habitación con una tarjeta programada en tiempos de ingreso (Check in ) y salida (Check out), además de ser complementado por imágenes de un sistema de video vigilancia y tener una mejor gestión en la seguridad del establecimiento. Para resolver este problema y propósito de la investigación, detallo los siguientes objetivos: General: Proponer Sistema Control de Acceso para mejorar Gestión en seguridad en Hospedaje del Perú SAC y con respecto a los objetivos específicos se tiene: Primero: Diagnosticar el estado actual de Gestión en seguridad en Hospedaje del Perú SAC. Segundo: Identificar los factores influyentes en Gestión en seguridad en Hospedaje del Perú SAC. Tercero: Diseñar un Sistema Control de Acceso a través del “sistema cerraduras con tarjetas magnéticas complementado con video vigilancia para mejorar la seguridad” en Hospedaje del Perú SAC. La hipótesis planteada en esta oportunidad es: Un Sistema Control de Acceso si mejora la Gestión en seguridad en Hospedaje del Perú SAC.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y Diseño de Exploración

#### 2.1.1. Enfoque y alcance

**Descriptivo:** “Estudio que relaciona una o más variables utilizadas en una tesis ensayo, artículo o trabajo de investigación” (Cazau, 2015). En esta oportunidad se describe la situación actual sobre Control de accesos y Gestión en Seguridad de Hospedaje del Perú SAC.

**Propositivo:** “Estudio que propone un ligado de soluciones para un determinado problema”. (Cazau, 2015, p. 117), en esta oportunidad se propone una mejora en Control de accesos y Gestión en Seguridad de Hospedaje del Perú SAC.

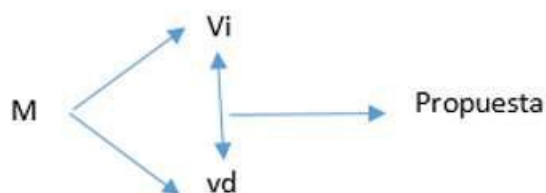
#### 2.1.2. Tipo de exploración

**No experimental:** “Tipo de investigación que no realiza ningún experimento o manipulación de las variables”. (Cazau, 2015, p. 116). En esta oportunidad las variables se describen y no se manipulan como es el Control de accesos y Gestión en Seguridad de Hospedaje del Perú SAC.

**Transversal:** Describen una población en un instante dado (Cazau, 2015, p. 100). En esta oportunidad se recoge los datos de la fuente cuya población son los trabajadores de los Hospedaje del Perú SAC.

#### 2.1.3. Diseño

**Diseño:**



**Dónde:**

M= muestra    Vi= Variable independiente    Vd = Variable dependiente

## 2.2. Operacionalización de Variables

**Variable independiente: Control de Acceso:** “Una técnica de administración de seguridad de indagación es parte de un régimen integral de gestión, fundado en una dirección del peligro del negocio para fijar, realizar, aplicar, monitorear, supervisar, establecer y perfeccionar la seguridad de datos”. Una compañía deberá desarrollar e implementar para mantener, mejorar correlativamente un SGSI documentado dentro del contexto de las diligencias y riesgos en la empresa. El proceso destinado para su empleo es el modelo PDCA o también llamado Ciclo de Deming. (Miguel, 2016).

**Variable dependiente: Gestión en Seguridad:** Juanes (2018) Nos dice que, en esta gestión se confía generalmente a numerosos departamentos del hotel. “Conserjería y recepción de mercancías, por tanto, poseen la ocupación de registro de accesos, mediante el uso de sistemas de video vigilancia”. “Los servicios de seguridad personal pueden ser terminantes a la dirección, al sostenimiento son establecidas el conjunto de técnicas de seguridad activa y pasiva, tales como alarmas, cerraduras electrónicas y cajas fuertes”. Y el control de las llaves para ingresar a las habitaciones le asigna recepción para seguridad de los clientes. Tabla 1

**Operacionalización variable independiente**

<b>Variable: Control de accesos</b>		
Definición conceptual: Un sistema de gestión de seguridad de información es parte de un sistema integral de gestión, basado en un enfoque del riesgo del negocio para fijar, realizar, aplicar, monitorear, supervisar, establecer y mejorar la seguridad de daros. Una compañía deberá desarrollar e implementar para mantener, mejorar correlativamente un SGSI documento dentro del contexto de las diligencias y riesgos en la emplea. El proceso destinado para su empleo es el modelo PDCA o también llamado Cielo de Deming. ( Miguel,2016)		
<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metodología</b>
<b>Sistemas de control de Acceso Autónomos</b>	<b>Registro de eventos</b>	<b>Análisis documental</b>
	<b>Métodos de identificación</b>	
<b>Los sistemas de Control de Acceso en Red</b>	<b>Software de control</b>	
	<b>Sistema de control</b>	
<b>Reconocimiento e identificación</b>	<b>Seguridad</b>	
	<b>Protección</b>	
<b>Mecanismo de autorización</b>	<b>Sistema de identidad Control</b>	

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 2**

## Operacionalización variable dependiente

### Variable: Gestión de Seguridad

Definición conceptual: Juanes (2018) Nos dice, en esta Gestión se confía generalmente a diversos departamentos del hotel. Conserjería y recepción de mercancías, por tanto, poseen la ocupación de control de accesos, entre otras cosas mediante el uso de sistemas de video vigilancia. Los servicios de seguridad privada suelen ser terminantes a la administración. Al sostenimiento son asignadas las tecnologías de seguridad activada y pasiva, tales como alarmas, cerraduras electrónicas y cajas fuertes. Y el control de las llaves para ingresar a las habitaciones de los huéspedes eso generalmente se le asigna al departamento de cada piso para su seguridad de los clientes.

Instrumento: Cuestionario		Técnica: Encuesta
Dimensiones ( depende de la naturaleza de la variable)	Indicadores ( definición Operacional)	Ítems del instrumento
Prevención o disuasión	Organizar	1-8
	Diseñar	
	Elaborar	
Detección y alarma	Robar	
	Detectar	
	Proteger	
	Ahorrar	
Reconocimiento e identificación	Seguridad	
	Detectar	
	Reconocimiento e identificación de rostros	

Fuente: Elaboración propia

## 2.3. Población, Muestra y Muestreo

Unidad de análisis: vienen hacer propietarios de alojamientos en centro de Chiclayo.

Población (N). - “Unión de personas, objetos, prodigios presentándose de diferentes maneras para ser experimentadas” (Vivanco, 2005). La cantidad de sujetos del objeto del análisis son 148 propietarios de hospedajes, información proporcionada por MINCETUR.

Muestra (n). - “Ligado de sujetos que tienen las mismas características”. (Scheaffe, Mendenhall, & Ott, 2006). “Es la parte de la localidad que se elegirá como forma, nos accede oprimir los períodos y coste de analizar a toda la población”. Por ser la muestra pequeña, se toma halló 105 propietarios de hospedajes, mediante la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$
$$n = \frac{139.258}{1.32} = 105$$

Dónde:

1-a	Coeficiente (Za)
90.0%	1.645
95.0%	1.96
97.5%	2.24
99.0%	2.576

## 2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad

Técnica: “Estrategia para conseguir información de las variables de estudio” (Hernández, Fernández y Baptista, 2015). El método empleado fue el cuestionario y la entrevista.

Encuesta: “documento que permite obtener información de una muestra o ligado de sujetos obre un tema de interés común”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2015). En la presente exploración se utilizará la técnica de la encuesta, la que se aplicará a los propietarios de los hospedajes en Chiclayo Metropolitano. Asimismo, el instrumento está conformado por la variable dependiente para una entrevista y la otra para le encuesta.

## **Instrumentos:**

**Cuestionario:** “Ligado de preguntas para lograr u obtener información de una variable en estudio”. (Meneses y Rodríguez, 2018, p. 9).

**Validez:** “Nivel de herramienta que en realidad evalúa la variable que se busca medir” (Marroquín, 2018, p. 13). La eficacia se emplea mediante la madurez de expertos.

La validez será validada mediante el juicio de tres expertos, especialistas en la línea de exploración donde procederán a evaluar los instrumentos Generados.

N°	Validador	PUNTAJE	
		Cuestionario 1: Variable Independiente	Cuestionario 2: Variable Dependiente
1	Mg. Seclén Tejeda Augusto David	20	19
2	Mg. García Ramírez Edwin Martin	16	13.5

Fuente: Generación propia

**Confiabilidad:** “Valor de exactitud de una medida” (Pablos y otros, p. 530)

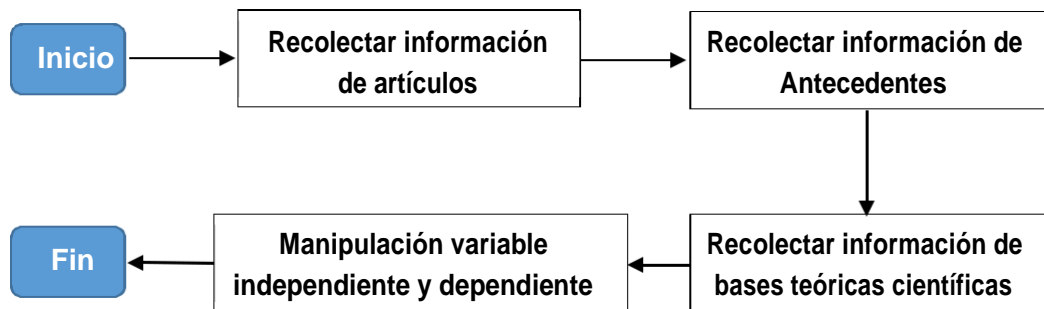
## **2.5. Procedimiento.**

La información se recolecto en tres instantes: para la realidad problemática; ubicamos artículos científicos en donde expertos opinaban sobre mí problema en otros contextos (internacionales, nacionales y locales), para los antecedentes se identificó trabajos previos en tesis de otros exploradores a nivel internacional, nacional y local y finalmente se utilizó fuentes bibliográficas para argumentar cada variable.

**La manipulación de la variable independiente:** Para recabar información se empleó una estrategia como la encuesta y como instrumento el cuestionario, teniendo como unidad de medición la Escala de Likert. Teniendo como informantes los trabajadores de la institución.

El control de la variable extraña, ósea el problema: Para recabar información se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, teniendo como unidad de medición la Escala de Likert. Teniendo como informantes los trabajadores de la institución.

**Flujo grama de procedimiento:**



**Figura 1. Flujo grama de procedimiento**

Fuente: Generación propia

## **2.6. Método de Análisis de Datos.**

Se visitará la institución y se entregará previo permiso del jefe de área un cuestionario de 20 minutos, luego se procese al recojo para su posterior procesamiento, esto se realiza en 25 de mayo del 2019 a horas 8: 30 am. in situ de la exploración.

Se utilizará la aplicación estadísticas SPSS vr 22.0 para tabular y graficar la encuesta

**Tabla de frecuencia: “muestra indicadores y porcentajes de una encuesta realizada” (López, 2014).**

**Estadística descriptiva: “El estudio de datos se evaluara utilizando la estadística descriptiva y la estadística inferencial” según se detalla a continuación:**



## **2.7. Aspectos Éticos.**

<b>Criterios.</b>	<b>Características éticas del criterio.</b>
<b>Ambiental.</b>	<b>La propuesta de solución propiciará el cuidado del medio ambiente.</b>
<b>Confidencialidad.</b>	<b>Se asegurará la protección de la identidad de la institución y las personas que participan como informantes de la investigación.</b>
<b>Objetividad.</b>	<b>El análisis de la situación encontrada se basará en criterios técnicos e imparciales</b>
<b>Originalidad.</b>	<b>Se citará las fuentes bibliográficas de la información mostrada a fin de demostrar la inexistencia de plagio intelectual</b>
<b>Veracidad.</b>	<b>La información mostrada será verdadera, cuidando la confidencialidad de ésta.</b>
<b>Derechos humanos.</b>	<b>La propuesta de solución propiciará el respeto a los derechos humanos en la identidad de estudio</b>

### III. RESULTADOS

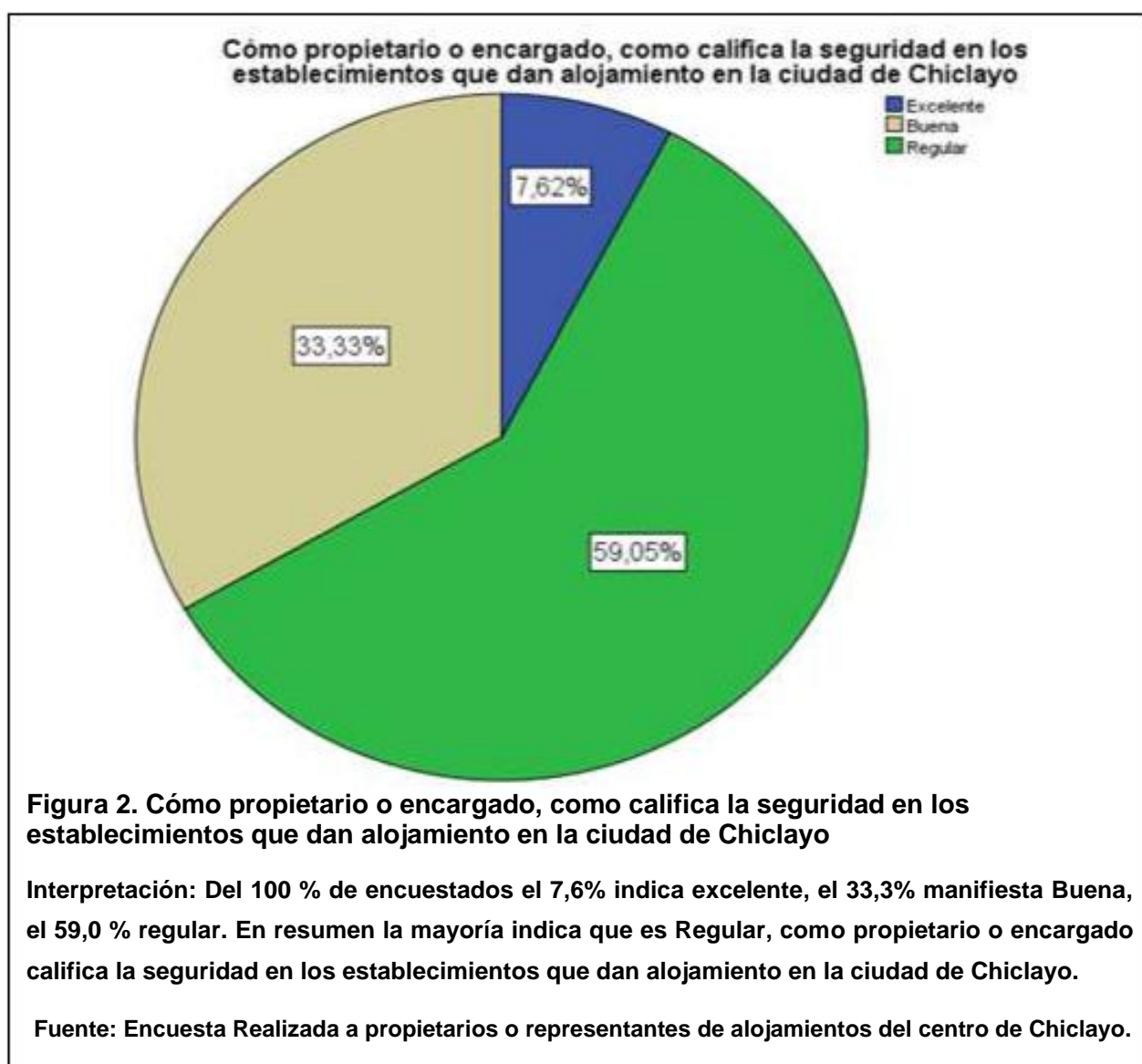
#### 3.1 Tablas y Gráficos

Tabla 3

**Cómo propietario o encargado, como califica la seguridad en los establecimientos que dan alojamiento en la ciudad de Chiclayo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	8	7,6	7,6	7,6
	Buena	35	33,3	33,3	40,9
	Regular	62	59,0	59,0	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta



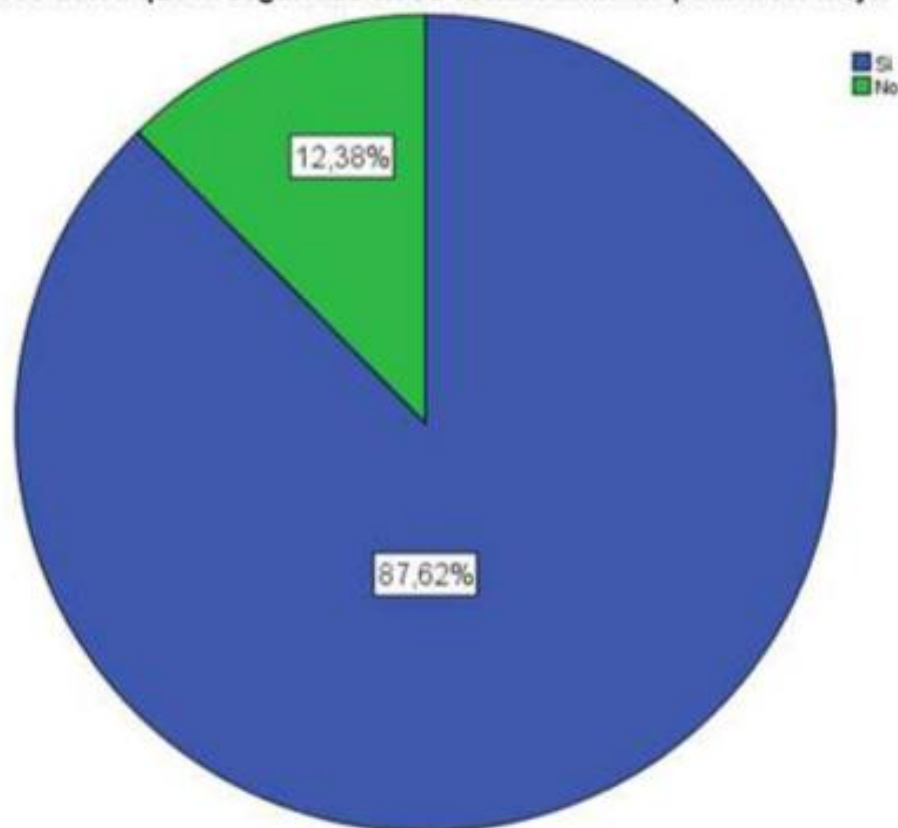
**Tabla 4**

**Cree usted que la seguridad en su establecimiento podría ser mejor**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	92	87.6	87.6	87.6
	No	13	12.4	12.4	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta

**Cree usted que la seguridad en su establecimiento podría ser mejor**



**Figura 3. Cree usted que la seguridad en su establecimiento podría ser mejor**

Interpretación: Del 100 % de encuestados el 87.62%% indica SI, el 12.38% manifiesta NO. En resumen la mayoría indica que si cree que la seguridad en el establecimiento podría mejorarse.

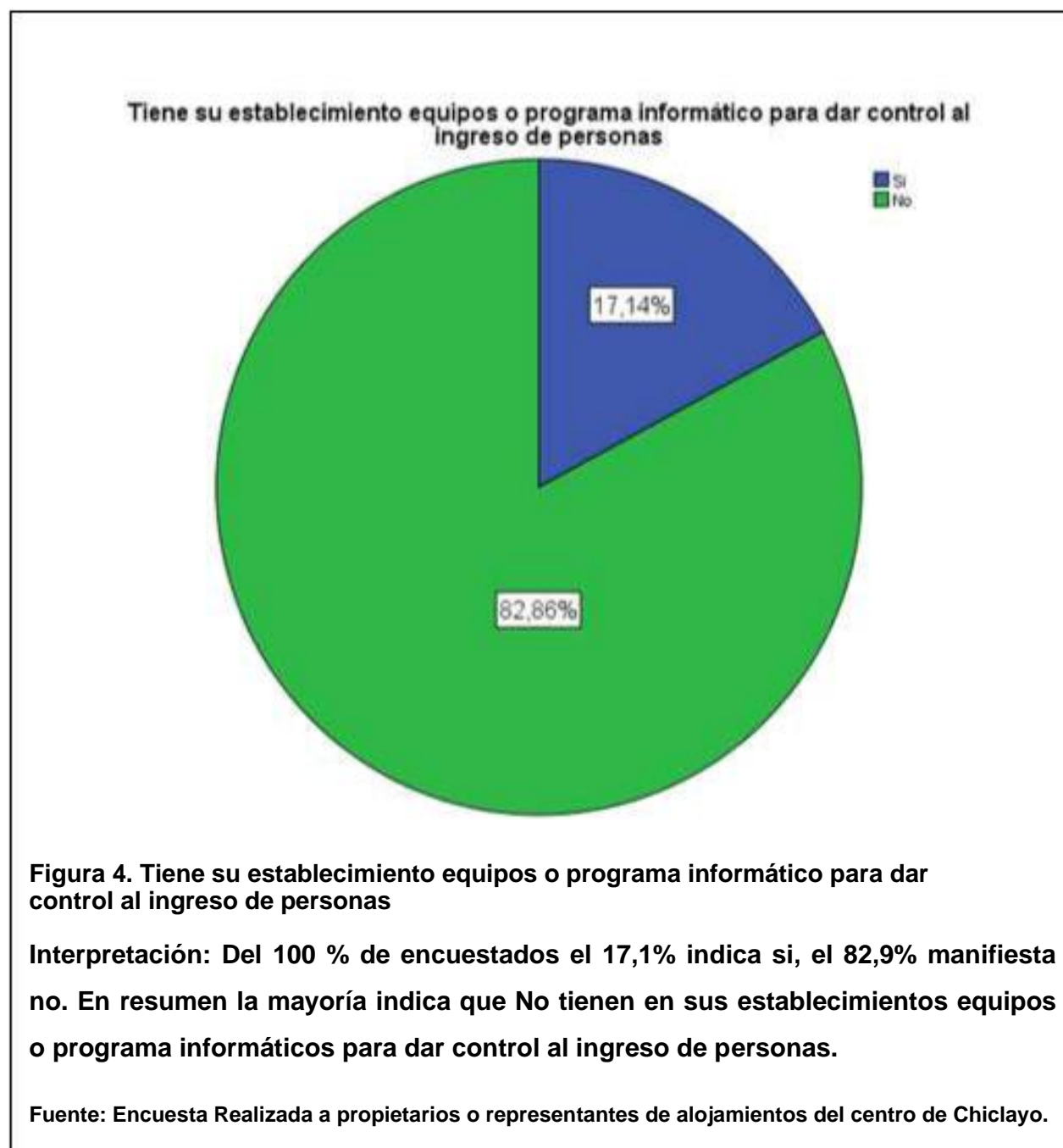
Fuente: Encuesta Realizada a propietarios o representantes de alojamientos del centro de Chiclayo.

**Tabla 5**

**Tiene su establecimiento equipos o programa informático para dar control al ingreso de personas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	18	17,1	17,1	17,1
	No	87	82,9	82,9	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta



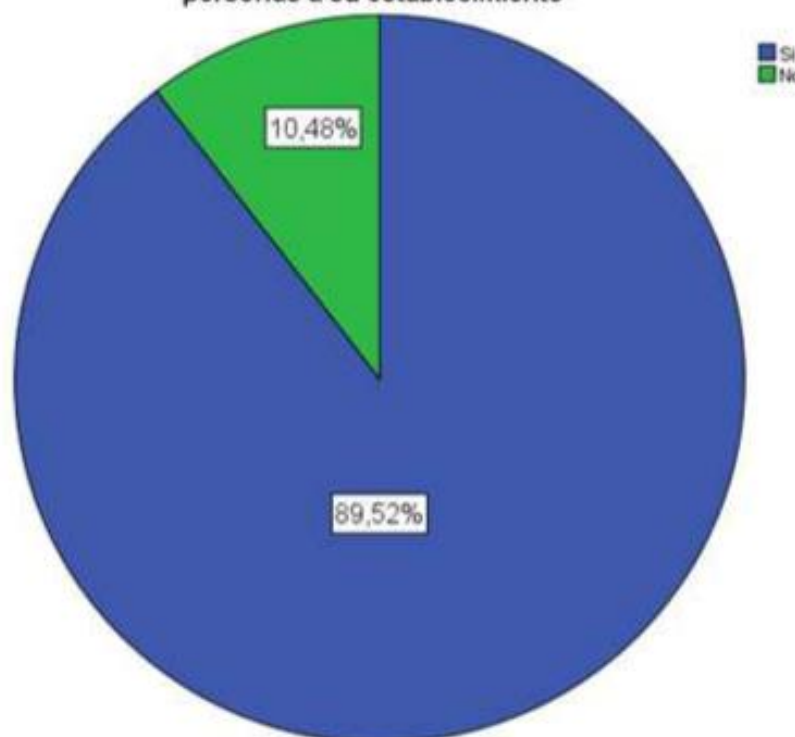
**Tabla 6**

**Invertiría en seguridad para controlar de manera más eficiente los accesos de personas a su establecimiento**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	94	89,5	89,5	89,5
	No	11	10,5	10,5	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta

**Invertiría en seguridad para controlar de manera más eficiente los accesos de personas a su establecimiento**



**Figura 5. Invertiría en seguridad para controlar de manera más eficiente los accesos de personas a su establecimiento**

**Interpretación:** Del 100 % de encuestados el 89,5% indica si, el 10,5% manifiesta no. En resumen la mayoría indica que si invertiría en seguridad para controlar de manera más eficiente los accesos de personas a su establecimiento.

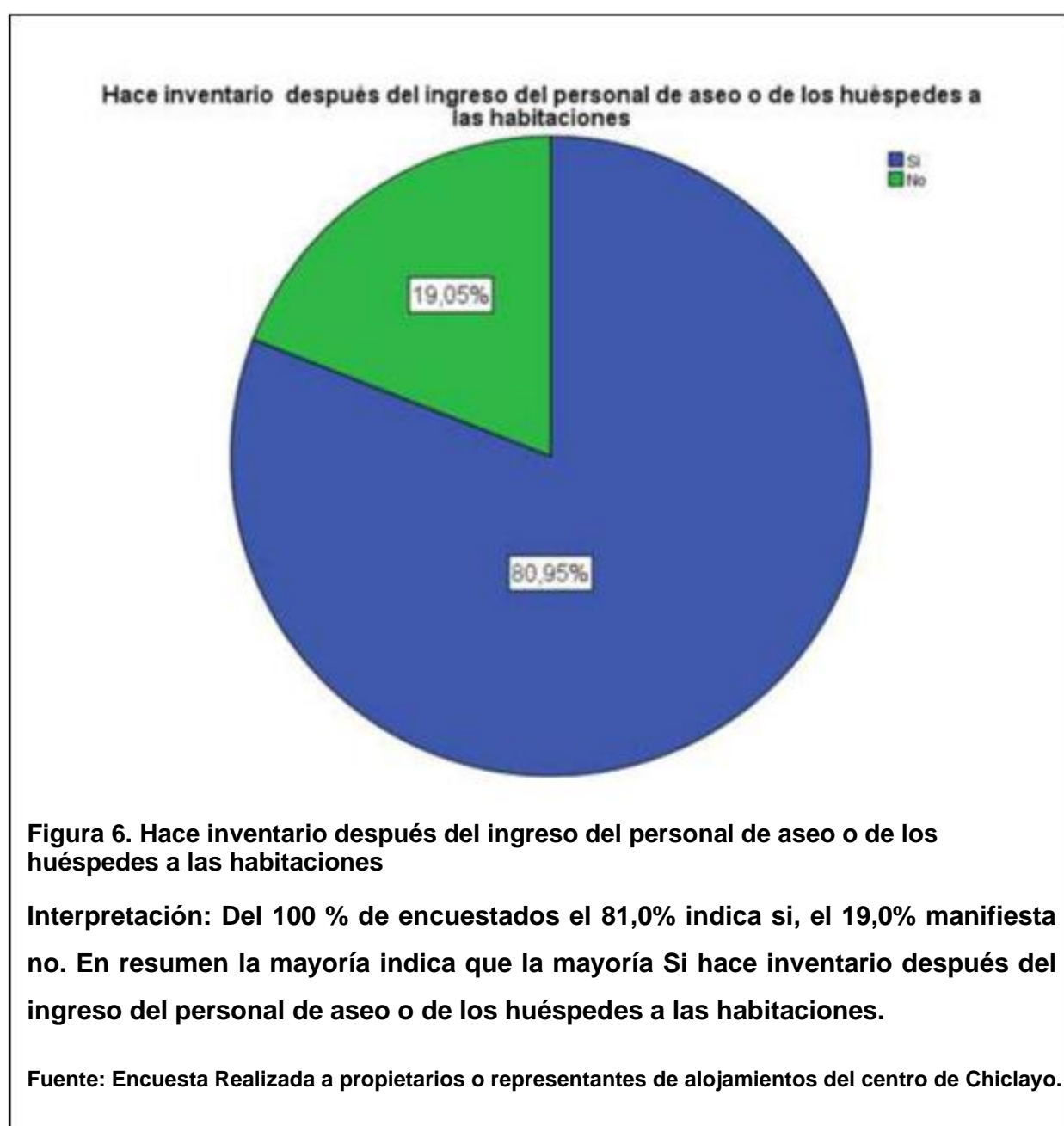
Fuente: Encuesta Realizada a propietarios o representantes de alojamientos del centro de Chiclayo.

**Tabla 7**

**Hace inventario después del ingreso del personal de aseo o de los huéspedes a las habitaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	85	81,0	81,0	81,0
	No	20	19,0	19,0	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta

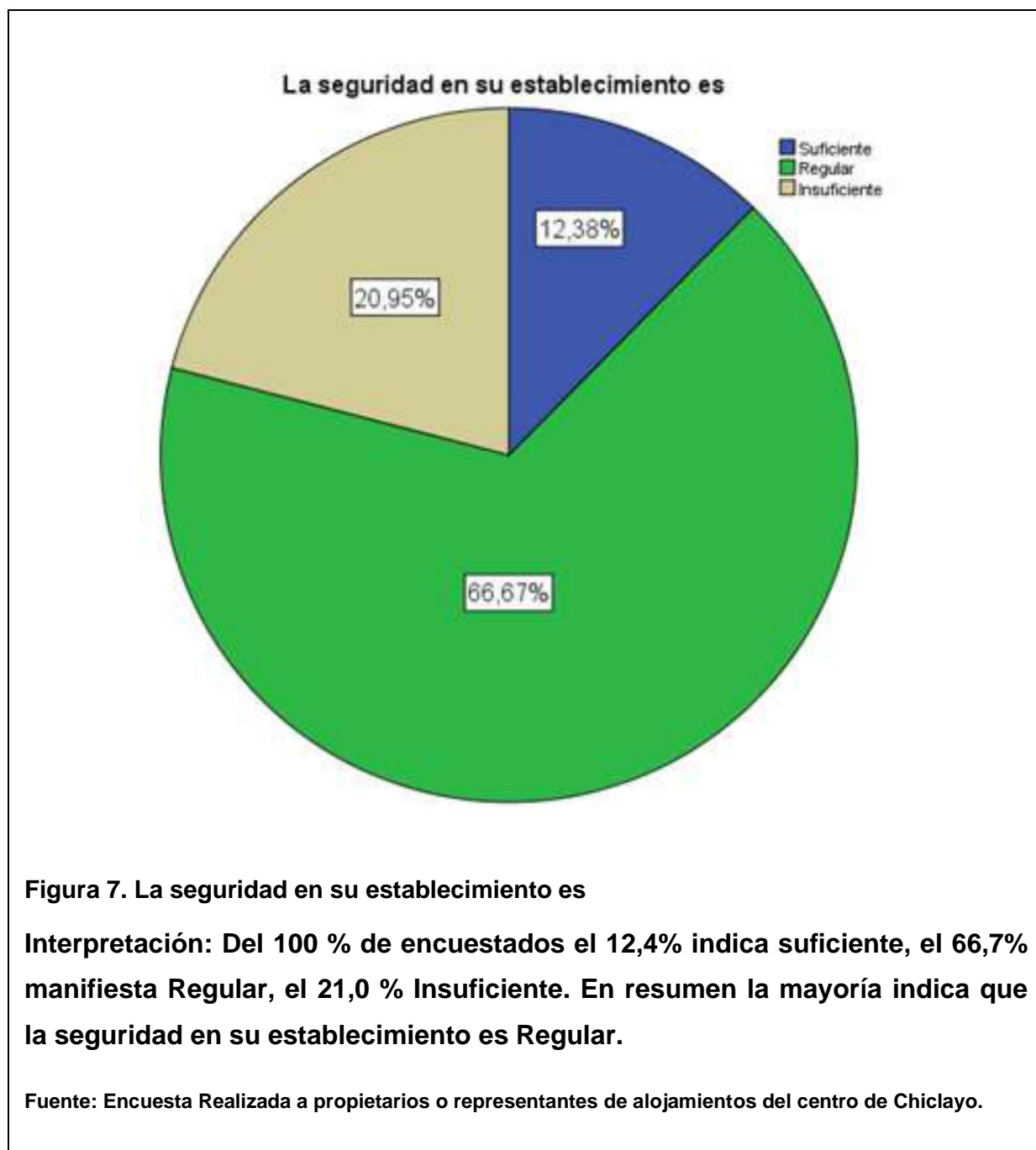


**Tabla 8**

**La seguridad en su establecimiento, es**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Suficiente	13	12,4	12,4	12,4
	Regular	70	66,7	66,7	79,0
	Insuficiente	22	21,0	21,0	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta



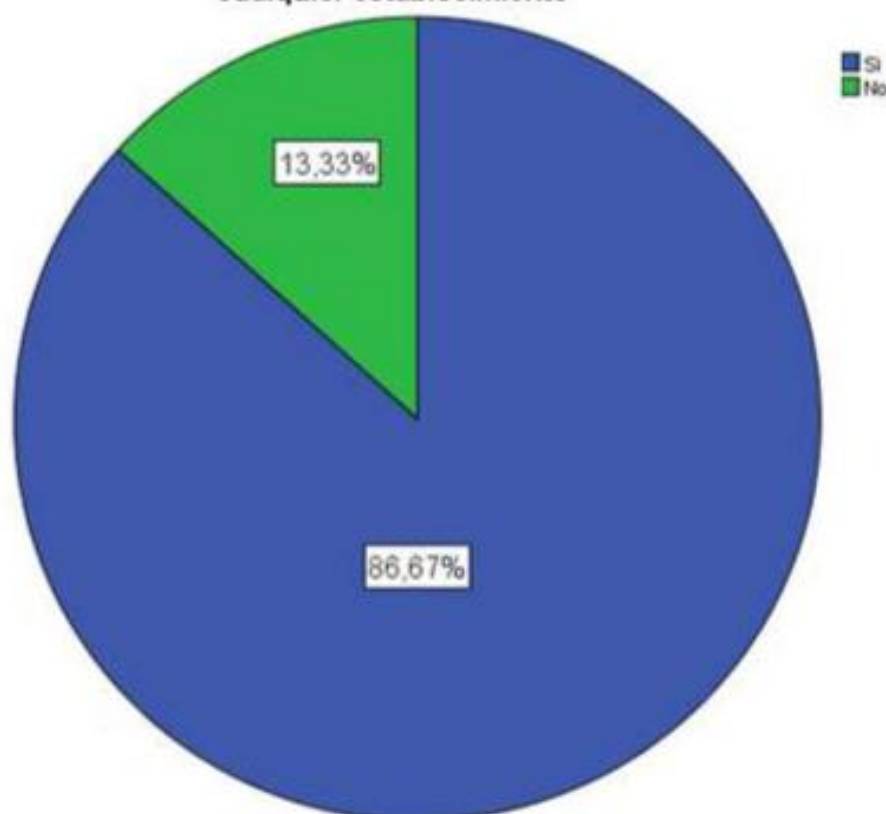
**Tabla 9**

**Considera usted que la seguridad influirá en la demanda de alojamiento de cualquier establecimiento**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	91	86,7	86,7	86,7
	No	14	13,3	13,3	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta

Considera usted que la seguridad influirá en la demanda de alojamiento de cualquier establecimiento



**Figura 8. Considera usted que la seguridad influirá en la demanda de alojamiento de cualquier establecimiento**

**Interpretación:** Del 100 % de encuestados el 86,7% indica si, el 13,3% manifiesta no. En resumen la mayoría indica que Si consideran que la seguridad influirá en la demanda de alojamiento de cualquier establecimiento.

Fuente: Encuesta Realizada a propietarios o representantes de alojamientos del centro de Chiclayo.

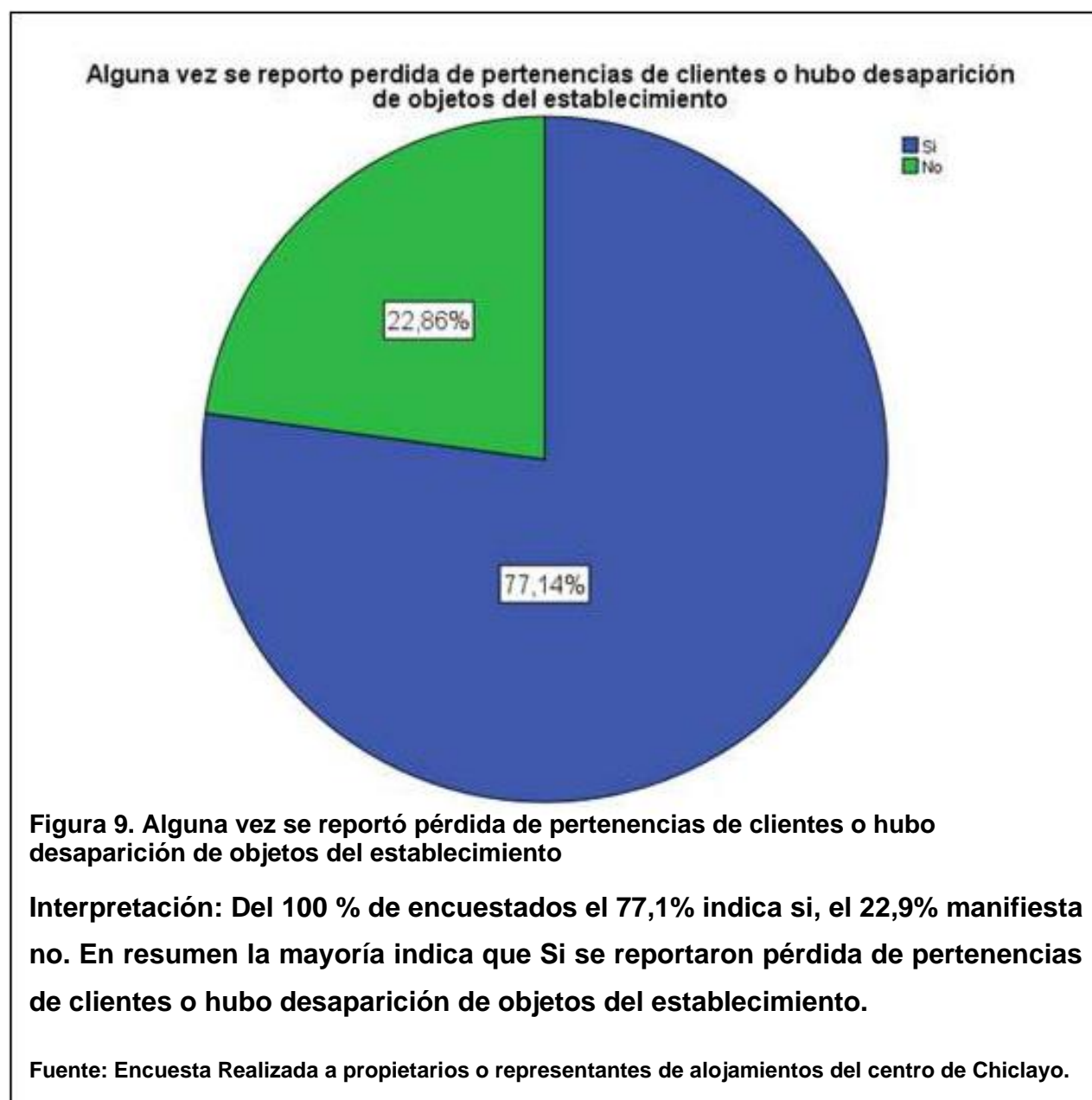
**Tabla 10**



**Alguna vez se reportó pérdida de pertenencias de clientes o hubo desaparición de objetos del establecimiento**

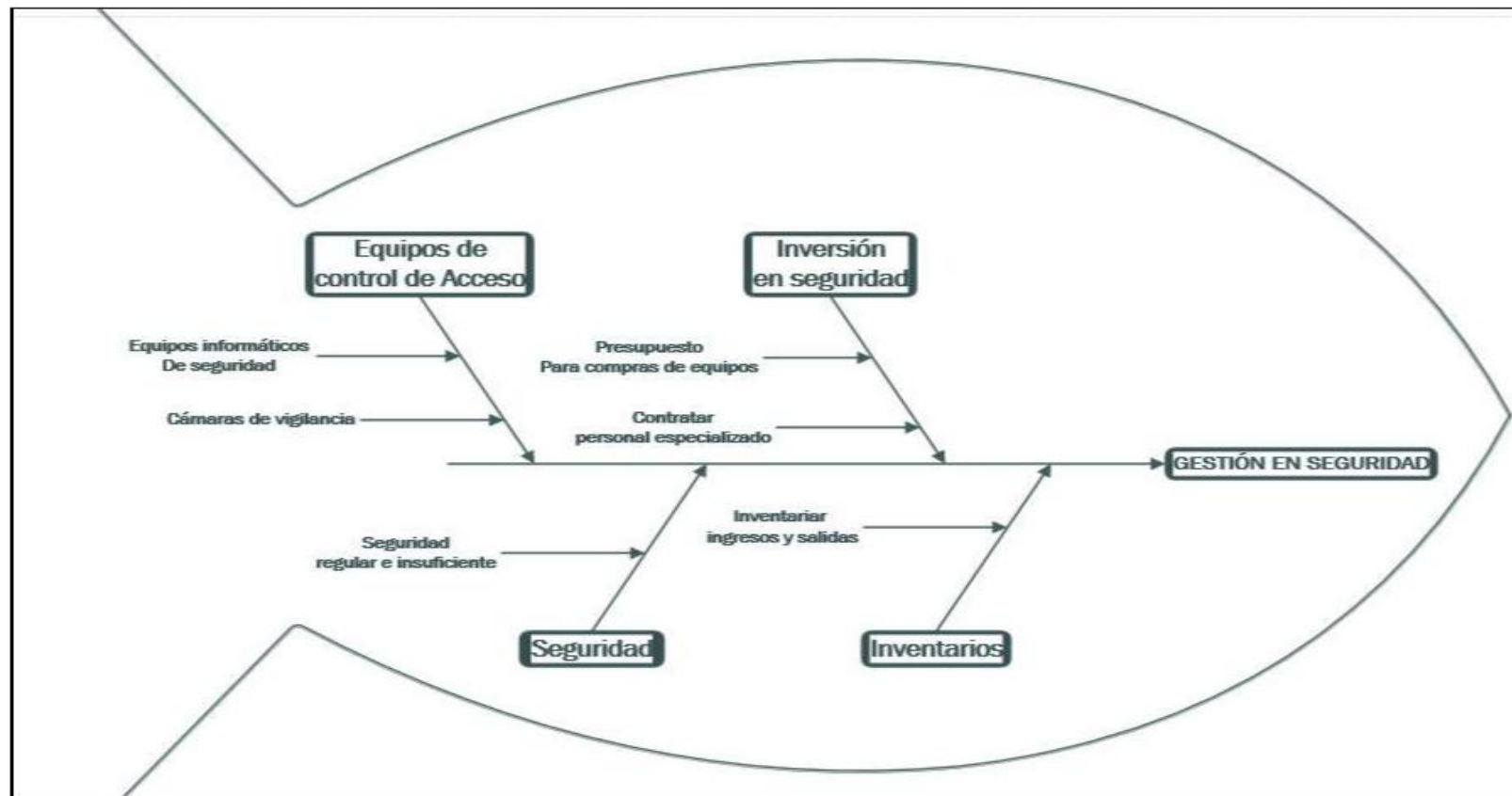
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	81	77,1	77,1	77,1
	No	24	22,9	22,9	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta



## Contrastación de los objetivos 1 y 2

Objetivo N° 01: Diagnosticar el estado actual de Gestión en seguridad en Hospedaje del Perú SAC.



**Figura 10. Estado actual de Gestión en seguridad en Hospedaje del Perú SAC**

Análisis: Se observa el Estado actual de la Gestión en seguridad en Hospedaje del Perú SAC, es una situación de insuficiente o regular, el cual perjudica seriamente la seguridad de la empresa hotelera y sus huéspedes. Debilidades que pueden ser subsanables mediante mecanismos o propuestas que permitan fortalecer dichas falencias, como son 4 pilares fundamentales: Equipos de control de acceso a la seguridad cerraduras con tarjeta magnética y software de este sistema, inversión en materia de seguridad, seguridad misma de la organización al realizar inventarios.

**Objetivo N°02: Identificar los factores influyentes en Gestión en seguridad en Hospedaje del Perú SAC.**

**Entrevista dirigida al Administrador:**

**Introducción**

**“La actual entrevista forma parte de esta indagación con el propósito de conocer la percepción interna de la gestión en seguridad, está dirigida al Administrador del Hotel”. HOSPEDAJE DEL PERU SAC**

**Datos del Entrevistado**

**Nombre: Lic. ROBERT SARANGO CHAMBA**

**Cargo: Administrador**

**Cuestionario**

**1. ¿Cuál es su nombre y su cargo?**

**R. Mi nombre es ROBERT, soy administrador del Hotel Hospedaje del Perú SAC 3 años.**

**2. ¿Cuáles son sus funciones principales dentro del ALOJAMIENTO?**

**R. Varias funciones como, controlar los ingresos de personal, de huéspedes, compra de insumos y verificar los servicios que son requeridos por usuario o el personal.**

**Apoyo a “recursos humanos en los métodos de selección e instrucción de nuestro personal, Observo los efectos contables y financieros”.**

**3. ¿Se encarga de la seguridad también del establecimiento?**

**R. Si, como control verificar cualquier incidente de seguridad del huésped, también coordinamos con el vigilante nocturno de la cuadra**

**4. ¿Por qué sería importante tener cámaras de seguridad y cerraduras con tarjeta en hospedaje del Perú SAC?**

**R. Por qué contaría con imágenes tanto del personal como de huéspedes a la hora de llegada y salidas, además la cerradura maneja un programa que controla información de cuantas veces la puerta de una habitación fue abierta durante el día o la noche y se complementaría con las imágenes de las cámaras.**

**5. ¿El establecimiento cuenta con infraestructura para colocar cámaras y cerraduras con tarjetas?**

**R. si es posible la adaptación mínima para la instalación en lugares del establecimiento y las puertas de madera.**

**6. ¿Cómo financiarían la implementación y como se recuperaría en el tiempo?**

**R.** la idea es recuperar la inversión, mínimo en tres años, porque se ganaría en control de tiempos de atender al huésped, en gestión de la seguridad del huésped y la seguridad del personal y ello representaría un ahorro en tiempo, más confianza para resolver o evitar cualquier conflicto con el huésped.

**7. ¿Cómo administraría los equipos de visualización y de control de acceso a los huéspedes?**

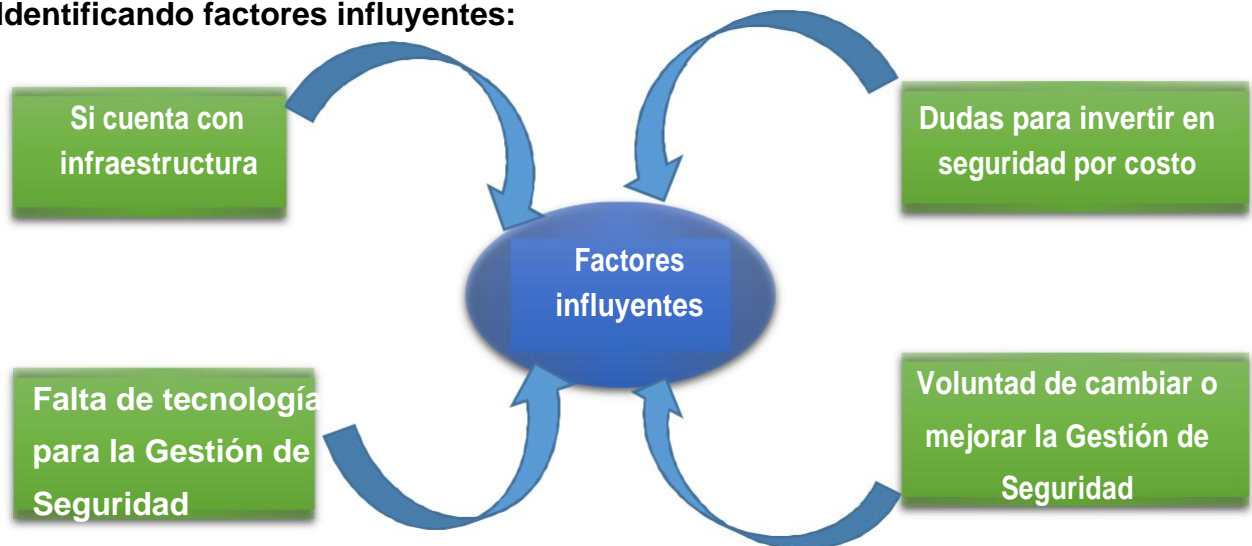
**R.** Colocaríamos un televisor en recepción, para que el recepcionista verifique imágenes de ingreso y salidas por los pasillos, también con una aplicación en celulares que tendría el administrador y el gerente para ver imágenes en tiempo real, en cuanto las cerraduras con la información que almacena en la computadora de recepción y que podemos gestionarla.

**8. ¿Por qué cree que otros establecimientos no están dispuestos a incluir cámaras de seguridad y cerraduras con tarjeta en sus establecimientos?**

**R.** creo que por la inversión que es un poco fuerte, pero en esta inversión hay un beneficio que te da la confianza de darle una seguridad de los huéspedes y tienes el control de la información de ellos, además de la seguridad y confianza para con los colaboradores y los huéspedes, es como tener un medio que te permite la información primero especialmente cuando exista un momento conflictivo.

Cualquier evento, en mi usencia, puedo ir a la información de las cámaras y de las cerraduras para valorar mejor una solución y mi criterio será en base a información que puedo visualizar personalmente y analizar con los datos registrados.

### Identificando factores influyentes:



**Figura 11. Identificando factores influyentes**

Basado en la entrevista realizada al Administrador Robert Sarango, se puede identificar que cuenta con infraestructura a favor para implementar un nuevo sistema de acceso a los huéspedes a través de las cerraduras con tarjeta magnética complementado por video vigilancia, sin embargo existen algunas dudas al cambio debido al costo de inversión que tendría que realizarse, otra debilidad o insuficiencia es falta de tecnología en el establecimiento para la Gestión de seguridad y un cuarto factor muy importante es la parte humana, la empresarial, es decir tener la voluntad para hacer el cambio o mejorar la Gestión de seguridad del hotel.

#### **IV. DISCUSIÓN**

**Bermúdez y Bailón (2015)** Se renovó la confianza, honestidad y disponibilidad de información entre los trabajadores de la compañía. Esto se comprueba con la tabla N°6 Del 100 % de encuestados el 89,5% indica si, el 10,5% manifiesta no. En resumen la mayoría indica que si invertiría en seguridad para controlar de manera más eficiente los accesos de personas a su establecimiento.

**Carlos Guzmán (2015)** Se desarrolló con más fluidez y rapidez el trabajo en la identidad. Esto se comprueba con la tabla N°7 Del 100 % de encuestados el 81,0% indica si, el 19,0% manifiesta no. En resumen la mayoría indica que Si hace inventario después del ingreso del personal de aseo o de los huéspedes a las habitaciones.

**Zambrano Camacho (2015)** Se implementó un nuevo programa de seguridad que beneficio a la organización y satisfacción del usuario. Esto se comprueba con la tabla N° 4 Del 100 % de encuestados el 87,6% indica si, el 12,4% manifiesta no. En resumen la mayoría indica que Si cree que la seguridad en el establecimiento podría ser mejor.

**Ayala (2017)** Se dice que la ejecución de técnica de planificación de seguridad mejora el proceso de gestión de riesgo. Esto se comprueba con la tabla N°3 Del 100 % de encuestados el 7,6% indica excelente, el 33,33% manifiesta Buena, el 59.05 % regular. En resumen la mayoría indica que es Regular, como propietario o encargado califica la seguridad en los establecimientos que dan alojamiento en la ciudad de Chiclayo.

**Palacios (2015)** Sera beneficioso para la empresa remodelar su sistema de control. Esto se comprueba con la Tabla N° 5 Del 100 % de encuestados el 17,1% indica si, el 82,9% manifiesta no. En resumen la mayoría indica que no tienen en sus establecimientos equipos o programa informáticos para dar control al ingreso de personas.

## **4.1 Propuesta**

### **4.1.1. Datos generales de la empresa**

**4.1.1.1. Nombre: Hospedaje del Perú SAC**

**4.1.1.2. RUC: 20480396007**

**4.1.1.3. Dirección: Lora y Cordero 858 Chiclayo.**

**4.1.1.4. Personal:**

**1 Administrador 3**

**Recepcionistas**

**2 Personal de**

**limpieza 1 vigilante**

### **4.1.2. Cultura organizacional**

#### **4.1.2.1. Misión**

**“Somos una empresa conduciendo centros de hospedaje, brindamos servicio de calidad, confort y seguridad; tenemos experiencia en servir, somos confiables y comprometidos con nuestros huéspedes”.**

#### **4.1.2.2. Visión**

**Queremos lograr liderazgo de alojamiento de calidad a precios accesibles, ser la mejor opción en las ciudades, donde pensamos ubicar nuestros alojamientos.**

### **4.1.3. Objetivo**

**Diseñar un de Sistema Control de Acceso a través de Cerraduras con Tarjetas Magnéticas complementado con el Sistema de Video Vigilancia para Gestionar mejor la seguridad de los huéspedes y de Hospedaje del Perú SAC.**

#### 4.1.4. Identificación de la infraestructura hotelera Planos del Hotel

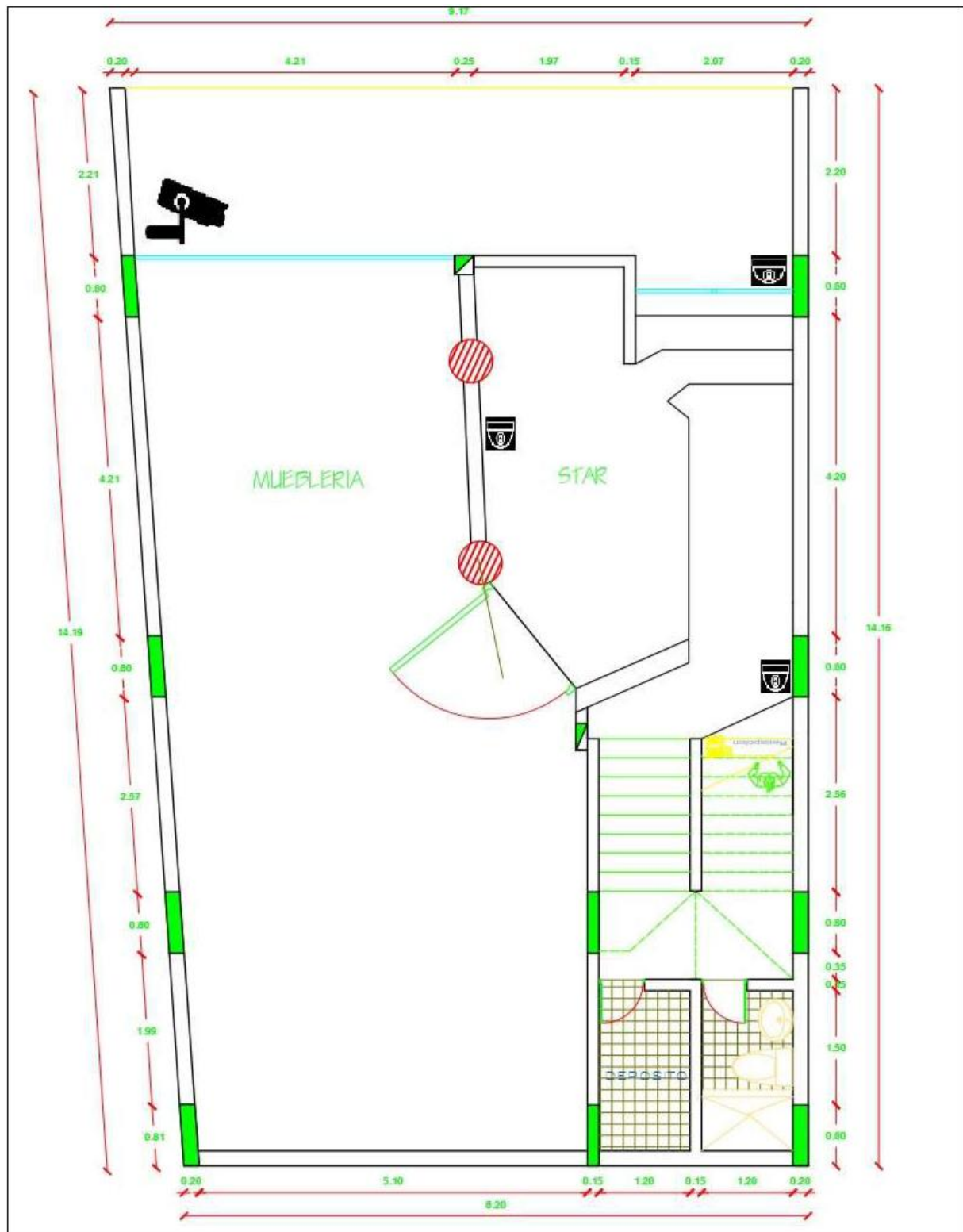


Figura 12. Planos primera planta



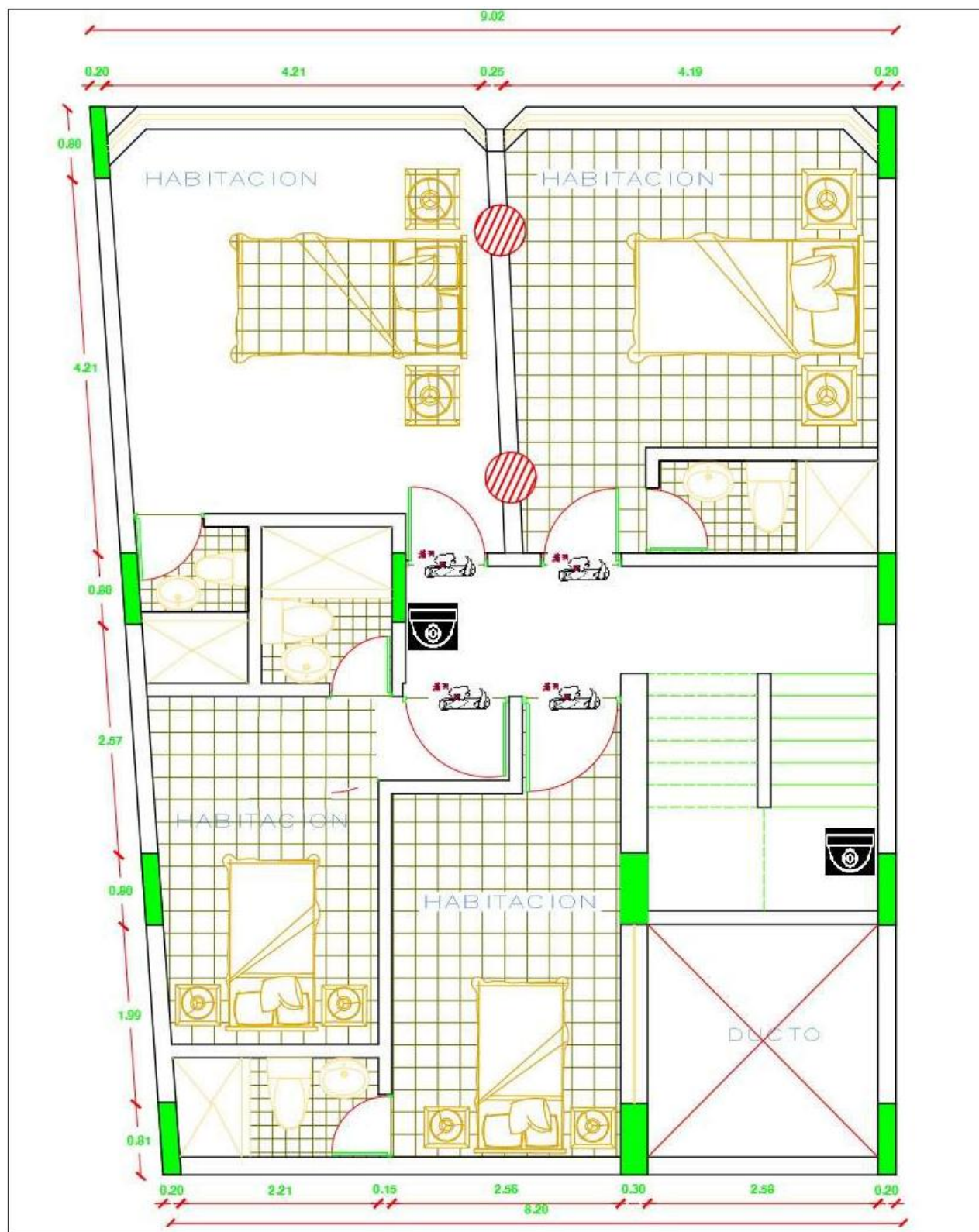


Figura 13. Planos segunda planta

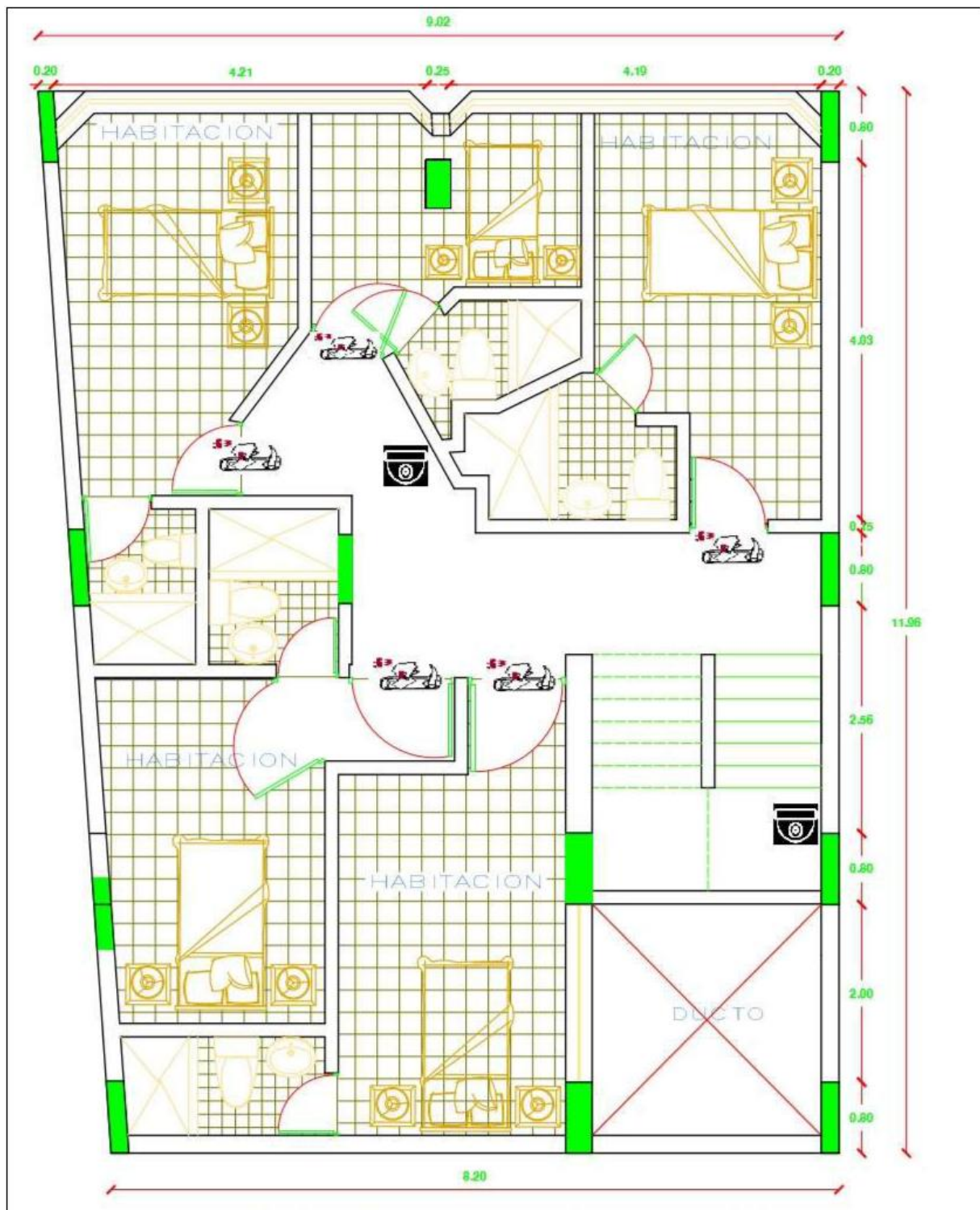


Figura 14. Planos tercera planta (similar a superior)

#### 4.1.5. Detalles de la propuesta tecnológica control de accesos

Tabla 11

#### Equipos de Control de Accesos Cerraduras con tarjetas Magnéticas

CERRADURA PARA HABITACIONES DE HOTEL HK LANTON				
SISTEMA DE PROXIMIDAD CON RADIOFRECUENCIA				
E-790	MODELO: LRF301S MARCA: HK Lanton	20	150	3 000.00
TBC	Mifare Guest TARJETAS	100	1	100
	el cliente deberá enviar el arte (máximo 4 colores) jpg			
RFO-F1001-B790	Mifare 1k Staff Generic logo	30	1.30	39
RFO-F3003-B790	Mifare 4k Staff Generic : 300 eventos logo	30	2.40	72
FDU4-LN2-E91	RFID ENCODER: PROGRAMADOR+LECTOR A DE CONTACTO	1	250	250
	MONTAJE	19	50	950
	CAPACITACIÓN	1	200	200
TOTAL DOLARES	\$4611.00	TOTAL SOLES		S/. 15 400.74

Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.6. Análisis de requerimientos

Tabla 12.

Total de equipos requeridos

ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS				
PISO	ZONA	CONTROL DE ACCESO	NUMERO DE CÁMARAS	
			DOMO	EXTERNA
Primera planta	Entrada principal		1	
	Recepción		1	
	Frontis			1
Segunda planta	Lobby		1	
	Ingreso piso		1	
	Pasillo		1	
Tercera planta	Habitaciones	4		
	Ingreso piso		1	
	Pasillo		1	
Cuarta planta	Habitaciones	5		
	Ingreso piso		1	
	Pasillo		1	
Quinta planta	Habitaciones	5		
	Ingreso piso		1	
	Pasillo		1	
	Habitaciones	5		
	Lavandería		2	
Total		19	13	1

Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.7. Factibilidad de la propuesta

Importante: El recepcionista tendría el control del sistema de monitoreo, no será necesario contratar nuevo personal. Por eso se calcula costo cero en mano de obra directa.

Tabla 13

##### Costos de inversión maquinaria y Equipo

Descripción	Costo	Cantidad	Costo Total
<b>Maquinarias y equipos</b>			
CERRADURA MODELO: LRF301S HK	501.00	19	S/. 9,519.00
Mifare Mini Guest Custom TARJETAS	3.34	100	S/.334.00
RFID ENCODER: PROGRAMADOR+LECTORA DE CONTACTO	835.00	1	S/.835.00
NVR DAHUA 32CH   Hasta 12MP   TASA Bits 320Mbps   Salida HDMI/VGA  4 HDD   P2P   ONVIF	2,895.06	1	S/. 2,895.06
DOMO y/o TUBO INTERIOR EZ-IP (DAHUA)   CMOS 1/2.7" ICR   2.0 MP   H.265+   DWDR   IR 30M   IP67   PoE	310.19	13	S/. 4,652.85
Tecnología ( 4 en 1 ): ANALÓGICO / HDCVI / AHD / TVITUBO EXTERIOR   CMOS SONY 1/2.9"   2.0 MP   2.8mm   IP66   IR: 25m   IP66	128.32	1	S/. 128.32
DISCO DURO SATA 4TB - ESPECIAL PARA DVR/NVR	1,061.07	1	S/. 1,061.07
Switch 4 Puertos PoE + 1 Puerto 10/100Base-TX	1,440.75	1	S/. 1,440.75
Router/AP de Alta Potencia de hasta 450Mbps	223.74	1	S/. 223.74
Canaletas	15.00	15	S/. 225.00
Mano de obra cerraduras magnéticas			S/. 3,182.00
Técnicos en instalación	300.00	2	S/. 600.00
		<b>TOTAL</b>	<b>S/. 25,096.79</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14

##### Variación en los ingresos por mejoramiento en la gestión de seguridad

Rubro	Cantidad	Variación Unitario Día	Ingreso Total Día	Ingreso Total Mes
Habitaciones	19	S/. 10.00	S/. 190.00	S/.5,700.00
Ocupabilidad 50%	10	S/. 10.00	S/. 100.00	S/.3,000.00
		<b>VARIACIÓN TOTAL AÑO OCUPABILIDAD AL 50%</b>	<b>S/.36.000,00</b>	

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 15**

**Flujo Caja Proyectado**

<b>Período (Años)</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Unidades</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Variación en los Ingresos proyectados</b>		<b>S/. 36,000.00</b>	<b>S/. 36,000.00</b>	<b>S/. 36,000.00</b>	<b>S/. 36,000.00</b>	<b>S/. 36,000.00</b>
<b>Total Ingresos</b>		<b>S/. 36,000.00</b>	<b>S/. 36,000.00</b>	<b>S/. 36,000.00</b>	<b>S/. 36,000.00</b>	<b>S/. 36,000.00</b>
<b>Inversión</b>	<b>S/. 25,096.79</b>					
<b>Total Costos de Inversion</b>	<b>S/. 25,096.79</b>	<b>S/. 0.00</b>	<b>S/. 0.00</b>	<b>S/. 0.00</b>	<b>S/. 0.00</b>	<b>S/. 0.00</b>
<b>Mano de Obra Directa</b>	<b>S/. 0.00</b>	<b>S/. 0.00</b>	<b>S/. 0.00</b>	<b>S/. 0.00</b>	<b>S/. 0.00</b>	<b>S/. 0.00</b>
<b>Costos Indirectos de inversión</b>	<b>S/. 25,096.79</b>	<b>S/. 0.00</b>	<b>S/. 0.00</b>	<b>S/. 0.00</b>	<b>S/. 0.00</b>	<b>S/. 0.00</b>
<b>Total Gastos</b>	<b>S/. 1500.00</b>	<b>S/. 5,200.00</b>	<b>S/. 5,200.00</b>	<b>S/. 5,200.00</b>	<b>S/. 5,200.00</b>	<b>S/. 5,200.00</b>
<b>Gastos de Ventas</b>	<b>S/. 1500.00</b>	<b>S/. 5,200.00</b>	<b>S/. 5,200.00</b>	<b>S/. 5,200.00</b>	<b>S/. 5,200.00</b>	<b>S/. 5,200.00</b>
<b>Total Costos y Gastos</b>		<b>S/. 5,200.00</b>	<b>S/. 5,200.00</b>	<b>S/. 5,200.00</b>	<b>S/. 5,200.00</b>	<b>S/. 5,200.00</b>
<b>FLUJO DE CAJA</b>	<b>-S/. 26,596.79</b>	<b>S/. 30,800.00</b>	<b>S/. 30,800.00</b>	<b>S/. 30,800.00</b>	<b>S/. 30,800.00</b>	<b>S/. 30,800.00</b>

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 16**

**Valor Actual Neto (VAN)**

<b>AÑO</b>	<b>FLUJO OBTENIDO</b>
<b>TASA</b>	<b>2.5%</b>
<b>COSTO INICIAL DE INVERSIÓN</b>	<b>-26,596.79</b>
1	30,800.00
2	30,800.00
3	30,800.00
4	30,800.00
5	30,800.00
<b>VAN</b>	<b>87,056.60</b>

Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** Basado en los indicadores del VAN la inversión en la propuesta de Sistema Control de Acceso a través de Cerraduras con Tarjetas Magnéticas complementado con el Sistema de Video Vigilancia al mejorarse la gestión de seguridad y es aceptable al obtener S/. 87,056.60 soles de rentabilidad neta.

**Tabla 17**

**Tasa Interna de Retorno (TIR)**

<b>AÑO</b>	<b>FLUJO OBTENIDO</b>
0	-26,596.79
1	30,800.00
2	30,800.00
3	30,800.00
4	30,800.00
5	30,800.00
<b>TIR</b>	<b>113%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** La Tasa Interna de Retorno indica que hay un beneficio del 113% de llevarse a cabo la propuesta de Sistema Control de Acceso a través de Cerraduras con Tarjetas Magnéticas complementado con el Sistema de Video Vigilancia al mejorarse la gestión de seguridad, en ese sentido se recomienda ejecutar la propuesta.

## **V. CONCLUSIONES**

- 1. Se puede observar que las empresas de alojamiento perciben como un alta calidad de los establecimientos el ofrecer seguridad en su Oferta-Valor, esto repercutiría directamente en la ocupabilidad del establecimiento o ventas lo cual generaría un incremento por ventas. El Estado actual de la Gestión en seguridad en Hospedaje del Perú SAC, es una situación de insuficiente o regular, el cual perjudica seriamente la seguridad de la empresa hotelera y sus huéspedes. Debilidades que pueden ser subsanables mediante mecanismos o propuestas que permitan fortalecer dichas falencias, como son 4 pilares fundamentales: Equipos de control de acceso a la seguridad cerraduras con tarjeta magnética y software de este sistema, inversión en materia de seguridad, seguridad misma de la organización al realizar inventarios, los sistemas de video vigilancia complementando al sistema de control de accesos.**
- 2. Basado en la entrevista realizada al Administrador Robert Sarango, se puede identificar los factores influyentes en la Gestión en seguridad en la empresa hotelera, el cual cuenta con infraestructura a favor para implementar un nuevo sistema de video vigilancia, sin embargo existen algunas dudas al cambio debido a la inversión que tendría que realizarse, otra debilidad o insuficiencia la falta capacitación en el uso de tecnología para el sistema de accesos y para la video vigilancia y un cuarto factor muy importante es la parte humana, la empresarial, es decir tener la voluntad para hacer el cambio o mejorar la Gestión de seguridad del hotel.**
- 3. Se logró diseñar un Sistema Control de Acceso a través del Sistema Control de Acceso a través de Cerraduras con Tarjetas Magnéticas complementado con el Sistema de Video Vigilancia para mejorar la seguridad para la empresa hotelera, logrando obtener indicadores de factibilidad positiva como son los flujos de caja neto, indicadores de VAN (S/. 87,056.60) y TIR (113%) positivos, lo que indican que es viable y rentable la implementación de la propuesta.**



## **VI. RECOMENDACIONES**

- 1. A la administración hotelera, implementar del Sistema Control de Acceso a través de Cerraduras con Tarjetas Magnéticas con el Sistema de Video Vigilancia mejorando la seguridad, capacitación al personal en materia de seguridad, mejorara el servicio generando un clima de tranquilidad en la organización, la comunidad aledaña y el incremento de las ventas.**
- 2. A la administración hotelera, aprovechar la infraestructura que tiene el hotel, el cual se presta para hacer la instalación del Sistema Control de Acceso a través de Cerraduras con Tarjetas Magnéticas complementado con el Sistema de Video Vigilancia, en ese sentido se deben implementar las proporcionadas propuestas así mejorar el plan de seguridad en el hotel y para sus huéspedes.**
- 3. Al administrador del hotel, en base a los pronósticos financieros implementar la propuesta de Sistema Control de Acceso a través de Cerraduras con Tarjetas Magnéticas complementado con el Sistema de Video Vigilancia, el cual permitirá prevenir los asaltos y robos y contribuir a identificar a los delincuentes de los actos ilícitos que se puedan cometer en el Hospedaje del Perú SAC.**

## REFERENCIAS

- Actual, D. (2016). Definicion de Proteccion. Obtenido de <https://diccionarioactual.com/proteccion/>
- ALEGSA.(2018). Definicion de elaborar . Obtenido de <https://www.definiciones-de.com/Definicion/de/elaborar.php>
- Alvarado, G. (2016). PROPUESTA SISTEMA DE. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/138645/Y%C3%A1%C3%B1ez%20Alvarado%20Germ%C3%A1n.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Anabella, K. (2015). Sistema de identidad: La importancia de la identidad. Obtenido de <http://www.catedracosgaya.com.ar/tipoblog/2015/sistema-de-identidad-la-importancia-de-la-identidad/>
- Beltran, G. (2018). Seguridad integral en hoteles y centros turísticos. Obtenido de <http://www.segurilatam.com/seguridad-aplicada/hoteles-y-resorts/seguridad-integral-en-hoteles-y-centros-turisticos>
- Bmg,labtech. (2015). Software de control. Obtenido de <https://www.bmglabtech.com/es/software-de-control/>
- Bodor. (2018). concepto de Robar. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/robar/> camacho,
- Z. (2015). Diseño de un plan para mejorar la calidad de los servicios en. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4091/1/T-UCSG-POS-MAE-88.pdf>
- Carlos, G. (2015). Diseño de un sistema de gestion de seguridad de la informacion para una entidad financiera. Obtenido de <http://repository.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/654/Proyecto%20de%20Grado%20SGSI%20-%20IGM-%20CarlosGuzman%20%28FINAL%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- catalán, A. K. (2018). La calidad de diseño de un sistema Management en hoteles tres estrellas. Obtenido de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3618?mode=full>
- Cazau, P. (2015). Introducción a la investigación en Ciencias Sociales. Obtenido de <http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS..pdf>
- Copyright. (2019). concepto de detectar. Obtenido de <https://deconceptos.com/general/deteccion>
- Deister Electronic. (2018). Seguridad en hoteles. Obtenido de [https://files.epeldano.com/publications/pdf/8/cuadernos-de-seguridad\\_8\\_334.pdf](https://files.epeldano.com/publications/pdf/8/cuadernos-de-seguridad_8_334.pdf)

- Desiter. (2019). Seguridad en hoteles. Obtenido de**  
[https://files.epeldano.com/publications/pdf/8/cuadernos-de-seguridad\\_8\\_334.pdf](https://files.epeldano.com/publications/pdf/8/cuadernos-de-seguridad_8_334.pdf)
- Deveriya, A. (2019). Log, Informatica. Obtenido de**  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Log\\_\(inform%C3%A1tica\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Log_(inform%C3%A1tica))
- Elearning. (2017). Concepto de Seguridad. Obtenido de**  
[http://epn.gov.co/elearning/distinguidos/SEGURIDAD/1\\_conceptos\\_de\\_seguridad.html](http://epn.gov.co/elearning/distinguidos/SEGURIDAD/1_conceptos_de_seguridad.html)
- Fustamante, S. B. (2019). Propuesta de un sistema de seguridad para mejorar el area de almacén. Obtenido de**  
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5671/Bustamante%20Fustamante%20Silvia%20Magaly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gabriela, R. (2015). SIST DE IDENTIFICACION. CRIMINALISTICA. Obtenido de**  
<https://es.slideshare.net/gabrielarchang26/sist-de-identificacion-criminalistica>
- Gonzaga, J. P. (2015 ). Remodelamiento del sistema de control de seguridad para una empresa privada, 2015. Obtenido de**  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/296/PALACIOS\\_GONZAGA\\_MAXIMO\\_JUNIOR\\_MODELAMIENTO\\_SISTEMA\\_HOTELERIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/296/PALACIOS_GONZAGA_MAXIMO_JUNIOR_MODELAMIENTO_SISTEMA_HOTELERIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gonzales, R. (2017). Empresa Integradora Certificada en Sistemas de Seguridad Electrónica. Obtenido de** <http://www.alarmasseguras.pe/>
- Hernández, Fernández y Baptista. (2015). Metodología de la Investigación. Recuperado el 22 de Marzo de 2016, de**  
[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- INSPQ . (2019). Definición del concepto de seguridad. Obtenido de**  
<https://www.inspq.qc.ca/es/centro-collaborador-oms-de-quebec-para-la-promocion-de-la-seguridad-y-prevencion-de-traumatismos/definicion-del-concepto-de-seguridad>
- ISEC. (2015). Control de acceso: qué es y para qué sirve. Obtenido de**  
<http://www.isec.com.co/control-de-acceso-que-es-y-para-que-sirve/>
- Jacinto, K. a. (2018). Implementación de un sistema de control interno que permitirá el progreso de la gestión empresarial. Obtenido de**  
<http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/2131/BC-TES-TMP-1001.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Jay, G. (2016). La seguridad hotelera es crítica para este negocio. Obtenido de <https://diariocorreio.pe/miscelanea/jay-galindo-la-seguridad-hotelera-es-critica-para-este-negocio-717566/>

JulianPerez, M. M. (2015). definicion de reconoimiento . Obtenido de <https://definicion.de/reconocimiento/>

Julián, P. (2015). Definicion de control. Obtenido de <https://definicion.de/control/>

Kelly Bermudez, E. B. (2015). Analisis en seguridad informatica y seguridad de la informacion basada en la norma ISO/IEC 27001. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10372/1/UPS-GT001514.pdf>

Kimaldi. (2017). Reconocimiento facial. Obtenido de [https://www.kimaldi.com/blog/biometria/reconocimiento\\_facial/](https://www.kimaldi.com/blog/biometria/reconocimiento_facial/)

López. (Febrero de 2014). Actividades educativas. Recuperado el 31 de Enero de 2015, de [ctaactividades.blogspot.com/2014\\_08\\_01archive.html](http://ctaactividades.blogspot.com/2014_08_01archive.html)

Marin, N. (2016). Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/303289955\\_SEGURIDAD\\_EN\\_HOTEL\\_LA\\_MISION\\_ES\\_LA\\_PREVENCION](https://www.researchgate.net/publication/303289955_SEGURIDAD_EN_HOTEL_LA_MISION_ES_LA_PREVENCION)

Marroquín, R. (2018). Confiabilidad y Validez de Instrumentos de investigación. Obtenido de <http://www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESSION-4-Confiabilidad%20y%20Validez%20de%20Instrumentos%20de%20investigacion.pdf>

Martín, G. (2019). Sistema de control. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema\\_de\\_control](https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_control)

Medrano, A. A. (2017). Técnica de Gestión de seguridad para renovar la causa de gestión, 2017. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13753/Ayala\\_MMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13753/Ayala_MMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Meneses, J., & Rodríguez, D. (2018). El cuestionario y la entrevista. Obtenido de [http://femrecerca.cat/meneses/files/pid\\_00174026.pdf](http://femrecerca.cat/meneses/files/pid_00174026.pdf)

Merino, J. P. (2015). concepto de ahorrar. Obtenido de <https://definicion.de/ahorro/>

Miz D-Generation X. (2015). PREVENCION DEL DELITO CONCEPTO, OBJETIVOS Y PLANTEAMIENTO. Obtenido de <https://prezi.com/qlyd89om3quc/prevencion-del-delito-concepto-objetivos-y-planteamiento-de/>

Mordecki, D. (2015). ¿Qué es diseñar? Obtenido de [http://www.mordecki.com/html/que\\_es\\_disenar.php](http://www.mordecki.com/html/que_es_disenar.php)

- Palacios, J. (2015). Modelamiento de un sistema de gestión para la sociedad hotelera IRPE SAC- Tumbes. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/296/PALACIOS\\_GONZAGA\\_MAXIMO\\_JUNIOR\\_MODELAMIENTO\\_SISTEMA\\_HOTELERIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/296/PALACIOS_GONZAGA_MAXIMO_JUNIOR_MODELAMIENTO_SISTEMA_HOTELERIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Peña, R. L. (2016). Diseño de un medio de seguridad basado en las normas Iso para proteger información. Obtenido de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/1019/BC-TES-5784.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, J. (2018). deficinicion de protección. Obtenido de <https://definicion.de/proteccion/>
- Porportatto, M. (2017). Organizar. Obtenido de <https://quesignificado.com/organizar/>
- Saavedra, C. R. (2018). Capacitación de programas de camaras y seguridad . Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29916/Ramos\\_SC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29916/Ramos_SC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sanchez, C. B. (2017). Organizar el mejoramiento en la calidad y acceso de seguridad en un hospedaje. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/918/TITULO%20-%20Barrientos%20Sanchez%20Carmen%20Michell.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santiago, A. c. (2018). Técnica de acceso a la seguridad de computadoras. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11066/CORT%C3%89Z%20RODR%C3%8DGUEZ%2C%20AMELIA%20IVON%2C%20SANTIAGO%20CUEVA%2C%20WILFREDO%20JHONATAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Scati. (2018). Seguridad en el hotel Lo principal es la prevención. Obtenido de <https://www.scati.com/es/descargas/documento.php?id=1435>
- TD Sistemas. (2018). Qué es un sistema de control de acceso. Obtenido de <https://www.tdsistemas.com/que-es-un-sistema-de-control-de-acceso/>
- TecnoSeguro. (2016). Qué es un Sistema de Control de Acceso. Obtenido de <https://www.tecnoseguro.com/faqs/control-de-acceso/que-es-un-control-de-acceso>
- Top Security Perú. (2018). Video camaras de vigilancia conceptos y debate etico. Obtenido de <http://topsecurityperu.com/video-camaras-de-vigilancia-conceptos-y-debate-etico/>
- Vargas, J. R. (2018). Estrategias De Gestión Hotelera Para Mejorar El Servicio. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4696/Rioja%20Vargas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vilela, C. (2015). "DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN.

Obtenido

de

<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1580/1/DESARROLLO%20E%20IMPLEMENTACI%C3%93N%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20PARA%20EL%20HOTEL%20DORADO%20DEL%20CANT%C3%93N%20PLAYAS.pdf>

## ANEXOS

### Encuestas propietarios o representantes alojamientos y administrador de hospedaje del Perú SAC

#### 1. Encuesta Propietarios o Representantes alojamientos

1.- ¿Cómo propietario o encargado, como califica la seguridad en los establecimientos que dan alojamiento en la ciudad de Chiclayo?

Excelente ☐ Buena ☐ Regular ☐ 2.- ¿Cree usted ☐

que la seguridad en su establecimiento podría ser mejor?

Si ☐

No ☐

3.- ¿Tiene su establecimiento equipos o programa informático para dar control al ingreso de personas?

Si ☐ Cámaras? ..... Cerraduras con tarjeta?...  
Programa?

No

4.- ¿Invertiría en seguridad para controlar de manera más eficiente los accesos de personas a su establecimiento?

Si ☐

No ☐

5.- ¿Hace inventario después del ingreso del personal de aseo o de los huéspedes a las habitaciones?

Si ☐

No ☐

6.- ¿La seguridad en su establecimiento es?

Suficiente ☐

Regular ☐

Insuficiente ☐

7.- ¿Considera usted que la seguridad influirá en la demanda de alojamiento de cualquier establecimiento?

Si ☐

No ☐

8.- ¿Alguna vez se reportó pérdida de pertenencias de clientes o hubo desaparición de objetos del establecimiento?

Sí ☐

No ☐

**Entrevista dirigida al Administrador de Hospedaje del Perú SAC:**

**Introducción**

La presente entrevista forma parte de esta investigación con la finalidad de conocer la percepción interna de la gestión en seguridad, está dirigida al Administrador del Hotel

**HOSPEDAJE DEL PERU SAC**

**Datos del Entrevistado**

**Nombre:**

**Cargo: Administrador**

**Cuestionario**

**¿Cuál es su nombre y su cargo?**

**¿Cuáles son sus funciones principales dentro del ALOJAMIENTO?**

**¿Se encarga de la seguridad también del establecimiento?**

**¿Por qué sería importante tener cámaras de seguridad y cerraduras con tarjeta en hospedaje del Perú SAC?**

**¿El establecimiento cuenta con infraestructura para colocar cámaras y cerraduras con tarjetas?**

**¿Cómo financiarían la implementación y como se recuperaría en el tiempo?**

**¿Cómo administraría los equipos de visualización y de control de acceso a los huéspedes?**

**¿Por qué cree que otros establecimientos no están dispuestos a incluir cámaras de seguridad y cerraduras con tarjeta en sus establecimientos?**



**2. Instrumento de medición de la variable**  
**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**  
**DE RECOLECCIÓN**  
**DE DATOS**

**DATOS GENERALES DEL EXPERTO.**

**Apellidos y Nombres:**

---

---

**Profesión:** \_\_\_\_\_

**Grado académico:** \_\_\_\_\_

**Actividad laboral actual:**

---

---

**INDICACIONES AL EXPERTO.**

En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una “X” conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Ninguno</b>	<b>Poco</b>	<b>Regular</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy alto</b>

1. Sírvese marcar con una “X” las fuentes que considere han influenciado en su conociendo sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACION	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UN ADE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados (AT)			
b) Experiencia como profesional (EP)			
c) Trabajos estudiados de autores nacionales (AN)			
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros (AE)			
e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación (CP)			

---

Firma del entrevistado

**Estimado (a) experto (a):**

**El instrumento de recolección de datos a validar es un Cuestionario, cuyo objetivo es Proponer Sistema Control de Acceso para mejorar Gestión en seguridad en Hospedaje del Perú SAC.**

**De tal manera que, con la finalidad de corroborar la validación del instrumento de recolección de datos, por favor le pedimos responda a las siguientes interrogantes:**

- 1. ¿Considera importante proponer un sistema de control de acceso para mejorar la gestión de seguridad en el Hospedaje Perú SAC?**

**Es pertinente: \_\_\_\_\_ Poco pertinente: \_\_\_\_\_ Poco pertinente: \_\_\_\_\_**

**Por favor, indique las razones:**

---

---

---

---

- 2. ¿Considera que el cuestionario formula las preguntas suficientes para los fines establecidos en la investigación?**

**Son suficientes: \_\_\_\_\_ Insuficientes: \_\_\_\_\_**

**Por favor, indique las razones:**

---

---

---

---

- 3. ¿Considera que las preguntas están adecuadamente formuladas de manera tal que el entrevistado no tenga dudas en la elección y/o redacción de sus respuestas?**

**Son adecuadas: \_\_\_\_\_ Poco adecuadas: \_\_\_\_\_ Inadecuadas: \_\_\_\_\_**

**Por favor, indique las razones:**

---

---

---

---

**4. Califique los ítems según un criterio de precisión y relevancia para el objetivo del instrumento de recolección de datos.**

Ítem	Precisión			Relevancia			Sugerencias
	Muy precisa	Poco precisa	No es precisa	Muy relevante	Poco Relevante	Irrelevante	

**5. ¿Qué sugerencias haría usted para mejorar el instrumento de recolección de datos?**

---

---

---

---

---

### 3. Validación del instrumento de medición de la variable

#### ANEXO 02

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### DE RECOLECCIÓN

#### DE DATOS

#### DATOS GENERALES DEL EXPERTO.

Apellidos y Nombres:

García Ramírez Edwin Martín

Profesión:

Psicólogo

Grado académico:

Doctor

Actividad laboral actual:

Director de Posgrado UCV

#### INDICACIONES AL EXPERTO.

En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1	2	3	4	5
Ninguno	Poco	Regular <i>X</i>	Alto	Muy alto

1. Sírvase marcar con una "X" las fuentes que considere han influenciado en su conociendo sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACION	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UN ADE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados (AT)	<i>X</i>		
b) Experiencia como profesional (EP)	<i>X</i>		
c) Trabajos estudiados de autores nacionales (AN)		<i>X</i>	
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros (AE)		<i>X</i>	
e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigacion (CP)	<i>X</i>		

Edurne Martín García Ramírez  
C. Ps. 19954  
Firma del entrevistado

Estimado (a) experto (a):

El instrumento de recolección de datos a validar es un Cuestionario, cuyo objetivo es Proponer Sistema Control de Acceso para mejorar Gestión en seguridad en Hospedaje del Perú SAC.

De tal manera que, con la finalidad de corroborar la validación del instrumento de recolección de datos, por favor le pedimos responda a las siguientes interrogantes:

1. ¿Considera importante proponer un sistema de control de acceso para mejorar la gestión de seguridad en el Hospedaje Perú SAC?  
Es pertinente: X Poco pertinente: \_\_\_\_\_ Poco pertinente: \_\_\_\_\_

Por favor, indique las razones:

Sugiere una mejora en los controles  
Ademas de incrementar la Oferta-Valor.  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. ¿Considera que el cuestionario formula las preguntas suficientes para los fines establecidos en la investigación?  
Son suficientes: X Insuficientes: \_\_\_\_\_

Por favor, indique las razones:

Considera la necesidad específica  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. ¿Considera que las preguntas están adecuadamente formuladas de manera tal que el entrevistado no tenga dudas en la elección y/o redacción de sus respuestas?

Son adecuadas: X Poco adecuadas: \_\_\_\_\_ Inadecuadas: \_\_\_\_\_

Por favor, indique las razones:

Cada mejora incrementa las oportunidades  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. Califique los ítems según un criterio de precisión y relevancia para el objetivo del instrumento de recolección de datos.

Ítem	Precisión			Relevancia			Sugerencias
	Muy precisa	Poco precisa	No es precisa	Muy relevante	Poco Relevante	Irrelevante	
1	X			X			
2	X			X			
3	X			X			
4	✓			X			

5. ¿Qué sugerencias haría usted para mejorar el instrumento de recolección de datos?

debería Ser una propuesta del Sector.  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



ANEXO 02

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO  
DE RECOLECCIÓN  
DE DATOS

DATOS GENERALES DEL EXPERTO.

Apellidos y Nombres:

Seclén Tejeda Augusto David

Profesión: Informático y Abogado

Grado académico: Magister en Educación

Actividad laboral actual:

Gerente de la Empresa  
SERVISCOM y Docente

#### INDICACIONES AL EXPERTO.

En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1	2	3	4	5
Ninguno	Poco	Regular	Alto	Muy alto

1. Sírvese marcar con una "X" las fuentes que considere han influenciado en su conociendo sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACION	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UN ADE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados (AT)	X		
b) Experiencia como profesional (EP)	X		
c) Trabajos estudiados de autores nacionales (AN)	X		
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros (AE)	X		
e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigacion (CP)	X		

  
SERVISCOM  
Mg. David Beclén T.  
GERENTE

Firma del entrevistado

Estimado (a) experto (a):

El instrumento de recolección de datos a validar es un Cuestionario, cuyo objetivo es Proponer Sistema Control de Acceso para mejorar Gestión en seguridad en Hospedaje del Perú SAC.

De tal manera que, con la finalidad de corroborar la validación del instrumento de recolección de datos, por favor le pedimos responda a las siguientes interrogantes:

1. ¿Considera importante proponer un sistema de control de acceso para mejorar la gestión de seguridad en el Hospedaje Perú SAC?

Es pertinente: X Poco pertinente: \_\_\_\_\_ Poco pertinente: \_\_\_\_\_

Por favor, indique las razones:

Disminuye la inseguridad  
y Mejora la Seguridad

2. ¿Considera que el cuestionario formula las preguntas suficientes para los fines establecidos en la investigación?

Son suficientes: X Insuficientes: \_\_\_\_\_

Por favor, indique las razones:

Caracteriza los indicadores y  
dimensiones

3. ¿Considera que las preguntas están adecuadamente formuladas de manera tal que el entrevistado no tenga dudas en la elección y/o redacción de sus respuestas?

Son adecuadas: X Poco adecuadas: \_\_\_\_\_ Inadecuadas: \_\_\_\_\_

Por favor, indique las razones:

*Cumple o Satisface los objetivos*

4. Califique los ítems según un criterio de precisión y relevancia para el objetivo del instrumento de recolección de datos.

Ítem	Precisión			Relevancia			Sugerencias
	Muy precisa	Poco precisa	No es precisa	Muy relevante	Poco Relevante	Irrelevante	
1	<i>x</i>			<i>x</i>			
2	<i>x</i>			<i>x</i>			
3	<i>x</i>			<i>x</i>			
4	<i>x</i>			<i>x</i>			
5	<i>x</i>			<i>x</i>			
6	<i>x</i>			<i>x</i>			
7	<i>x</i>			<i>x</i>			
8	<i>x</i>			<i>x</i>			

5. ¿Qué sugerencias haría usted para mejorar el instrumento de recolección de datos?

*Ninguna*

ANEXO 02  
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO  
DE RECOLECCIÓN  
DE DATOS

**DATOS GENERALES DEL EXPERTO.**

**Apellidos y Nombres:**

VILLANUEVA VILLACORTA JORGE ROBINSON

**Profesión:** ADMINISTRADOR

**Grado académico:** MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS-MBA.

**Actividad laboral actual:**

SUPERVISOR DE COMPRAS EN EL PNAE CALIWARMA



### INDICACIONES AL EXPERTO.

En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1	2	3	4	5
Ninguno	Poco	Regular	Alto X	Muy alto

1. Sírvese marcar con una "X" las fuentes que considere han influenciado en su conociendo sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACION	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UN ADE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados (AT)	X		
b) Experiencia como profesional (EP)	X		
c) Trabajos estudiados de autores nacionales (AN)	X		
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros (AE)	X		
e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación (CP)	X		



Firma del entrevistado

Estimado (a) experto (a):

El instrumento de recolección de datos a validar es un Cuestionario, cuyo objetivo es Proponer Sistema Control de Acceso para mejorar Gestión en seguridad en Hospedaje del Perú SAC.

De tal manera que, con la finalidad de corroborar la validación del instrumento de recolección de datos, por favor le pedimos responda a las siguientes interrogantes:

1. ¿Considera importante proponer un sistema de control de acceso para mejorar la gestión de seguridad en el Hospedaje Perú SAC?  
Es pertinente: ☒ Poco pertinente: \_\_\_\_\_ Poco pertinente: \_\_\_\_\_

Por favor, indique las razones:

Se necesitan mayores y mejores controles  
acorde a la tecnología disponible.  
Permite un mejor control de Ingreso del  
Personal y huéspedes.

2. ¿Considera que el cuestionario formula las preguntas suficientes para los fines establecidos en la investigación?  
Son suficientes: ☒ Insuficientes: \_\_\_\_\_

Por favor, indique las razones:

característica del estudio es  
conocer la afectación del nuevo  
Sistema.

3. ¿Considera que las preguntas están adecuadamente formuladas de manera tal que el entrevistado no tenga dudas en la elección y/o redacción de sus respuestas?

Son adecuadas:   X   Poco adecuadas:        Inadecuadas:       

Por favor, indique las razones:

Valora la seguridad como una necesidad  
incluye la persecución de otros propietarios.  
        
      

4. Califique los ítems según un criterio de precisión y relevancia para el objetivo del instrumento de recolección de datos.

Ítem	Precisión			Relevancia			Sugerencias
	Muy precisa	Poco precisa	No es precisa	Muy relevante	Poco Relevante	Irrelevante	
1	X			X			
2	X			X			
3	X			X			
4	X			X			

5. ¿Qué sugerencias haría usted para mejorar el instrumento de recolección de datos?

ninguna.



#### 4. Autorización para el desarrollo de la tesis



## AUTORIZACION

**HOSPEDAJE DEL PERU SAC**, con RUC 20480396007, representado por su Administrador el Licenciado, Robert Abel Sarango Chamba, con Registro CLAD 14082; hace de conocimiento que mediante la presente se autoriza al:

**ING. WILLIAM SARANGO CHAMBA**

**DNI N° 16563184**

A aplicar el proyecto de Tesis titulado: "IMPLEMENTACIÓN DE CONTROL DE ACCESOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN EN SEGURIDAD DE HOSPEDAJE DEL PERÚ SAC". En nuestra representada

Se expide la siguiente para los fines que se crea conveniente.

Chiclayo, 25 de Octubre de 2019.

  
**Robert A. Sarango Chamba**  
LIC. ADMINISTRACIÓN  
CLAD 14082  
HOSPERSAC REPRESENTANTE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION  
REGISTRO CLAD 14082

**HOSPEDAJE DEL PERU**  
**LORA Y CORDERO 858**  
TEL. 074 626490 - 074 272120  
reservashospedajedelperu@gmail.com